

# Dell™ XPS™ 430

## Guida di consultazione rapida

**Modello DC01L**

## N.B., Avvisi e Attenzione



**N.B.** un N.B. indica informazioni importanti che contribuiscono a migliorare l'utilizzo del computer.



**AVVISO:** un AVVISO indica un danno potenziale all'hardware o perdita di dati e spiega come evitare il problema.



**ATTENZIONE:** un messaggio di **ATTENZIONE** indica un rischio di danni materiali, lesioni personali o morte.

## Avviso del prodotto Macrovision

Questo prodotto incorpora una tecnologia di protezione del copyright protetta da rivendicazioni di determinati brevetti statunitensi e da altri diritti di proprietà intellettuale di Macrovision Corporation e di altri soggetti detentori di diritti. L'uso di tale tecnologia deve essere autorizzato da Macrovision Corporation ed è previsto in ambito privato e per altri scopi limitati, salvo diversa autorizzazione da parte di Macrovision Corporation. È vietato decodificare o disassemblare il prodotto.

---

**Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso.  
© 2008 Dell Inc. Tutti i diritti riservati.**

È severamente vietata la riproduzione, con qualsiasi strumento, senza l'autorizzazione scritta di Dell Inc.

Marchi di fabbrica utilizzati in questo documento: *Dell*, il logo *DELL*, *XPS* e *Xcelerator* sono marchi di fabbrica di Dell Inc.; *Intel*, *Core* e *Intel SpeedStep* sono marchi di fabbrica o marchi registrati di Intel Corporation negli Stati Uniti e in altri paesi; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Vista* e il logo del pulsante Start di *Windows Vista* sono marchi di fabbrica o marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi; *Blu-ray Disc* è un marchio di fabbrica della Blu-ray Disc Association; *Bluetooth* è un marchio registrato di proprietà di Bluetooth SIG, Inc. ed è utilizzato da Dell su licenza.

Altri marchi commerciali e nomi commerciali possono essere utilizzati in questo documento sia in riferimento alle entità che rivendicano il marchio e i nomi che ai prodotti stessi. Dell Inc. nega qualsiasi partecipazione di proprietà relativa a marchi commerciali e nomi commerciali diversi da quelli di sua proprietà.

Modello DC01L

Luglio 2008

N/P G895D

Rev. A00

# Sommario

1	Informazioni sul computer . . . . .	7
	<b>Vista anteriore del computer</b> . . . . .	7
	<b>Vista posteriore del computer</b> . . . . .	8
	<b>Connettori del pannello anteriore</b> . . . . .	9
	<b>Connettori del pannello posteriore</b> . . . . .	9
2	Installazione del computer . . . . .	11
	<b>Istruzioni di sicurezza</b> . . . . .	11
	<b>Installazione del computer in un contenitore</b> . . . . .	11
	<b>Connessione a Internet</b> . . . . .	13
	Impostazione della connessione Internet . . . . .	13
	<b>Trasferimento delle informazioni a un nuovo computer</b> . . . . .	15
3	Specifiche . . . . .	17
4	Ottimizzazione per ottenere prestazioni migliori . . . . .	25
	<b>Informazioni sulla tecnologia Intel® SpeedStep®</b> . . . . .	25

5	Risoluzione dei problemi . . . . .	27
	<b>Istruzioni di sicurezza</b> . . . . .	27
	<b>Strumenti per la risoluzione dei problemi</b> . . . . .	27
	Codici bip . . . . .	28
	Messaggi di sistema . . . . .	30
	Dell Diagnostics . . . . .	34
	Quando usare il programma Dell Diagnostics . . . . .	34
	Avvio di Dell Diagnostics dal disco rigido . . . . .	35
	Avvio di Dell Diagnostics dal supporto <i>Drivers and Utilities</i> . . . . .	36
	Main Menu (Menu principale) di Dell Diagnostics . . . . .	36
	Risoluzione dei problemi relativi al software e all'hardware nel sistema operativo Microsoft Windows Vista® . . . . .	39
	<b>Soluzione dei problemi</b> . . . . .	39
	Problemi relativi all'alimentazione . . . . .	39
	Problemi relativi alla memoria . . . . .	41
	Blocchi e problemi relativi al software . . . . .	42
6	Reinstallazione del sistema operativo . . . . .	45
	<b>Driver</b> . . . . .	45
	Definizione di driver . . . . .	45
	Identificazione di driver . . . . .	46
	Reinstallazione di driver e utilità . . . . .	46
	Utilizzo del supporto <i>Drivers and Utilities</i> . . . . .	47

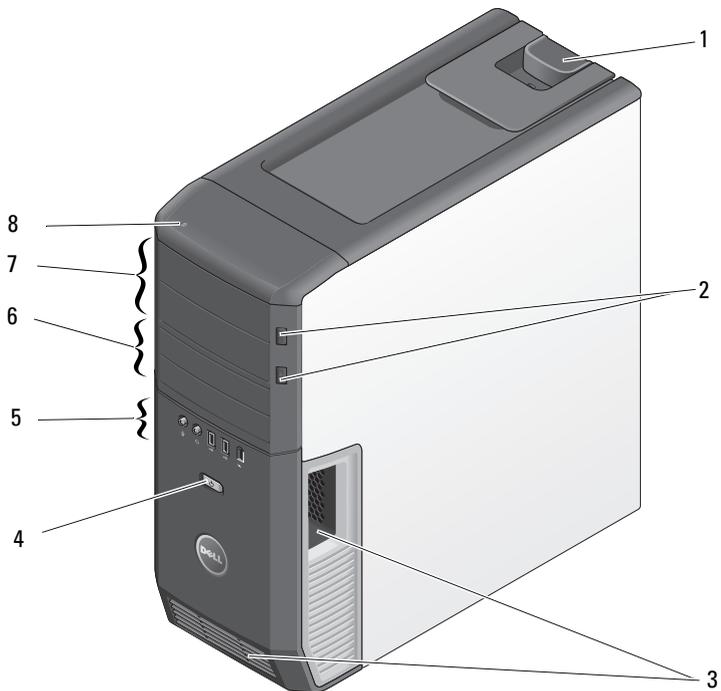
<b>Ripristino del sistema operativo</b> . . . . .	<b>49</b>
Uso di System Restore (Ripristino configurazione di sistema) di Microsoft Windows . . . . .	49
Utilizzo di Dell Factory Image Restore . . . . .	50
Utilizzo del supporto <i>Operating System</i> . . . . .	52
<b>7 Ricerca di informazioni</b> . . . . .	<b>55</b>
<b>8 Come ottenere assistenza</b> . . . . .	<b>57</b>
<b>Come ottenere assistenza</b> . . . . .	<b>57</b>
Supporto tecnico e servizio clienti . . . . .	58
Servizi in linea . . . . .	58
Servizio AutoTech . . . . .	59
Sistema automatizzato di controllo dello stato dell'ordine . . . . .	60
<b>Problemi relativi all'ordine</b> . . . . .	<b>60</b>
<b>Informazioni sul prodotto</b> . . . . .	<b>60</b>
<b>Restituzione di prodotti per riparazione durante     il periodo di garanzia o per rimborso</b> . . . . .	<b>60</b>
<b>Prima di contattare Dell</b> . . . . .	<b>61</b>
<b>Come contattare Dell</b> . . . . .	<b>63</b>
<b>Indice analitico</b> . . . . .	<b>65</b>



# Informazioni sul computer

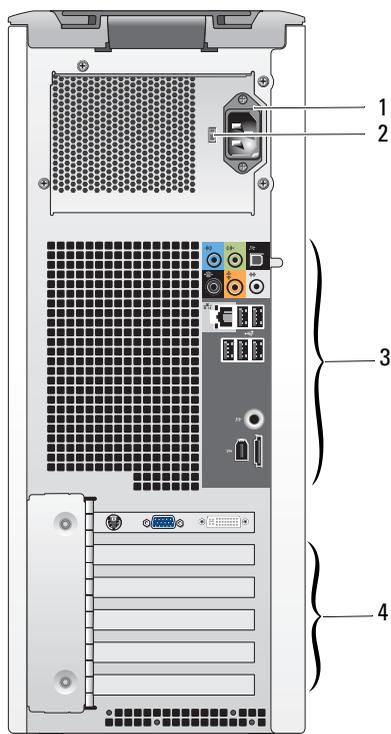
 **N.B.** per maggiori informazioni sulle porte e i connettori del computer, consultare "Specifiche" a pagina 17.

## Vista anteriore del computer



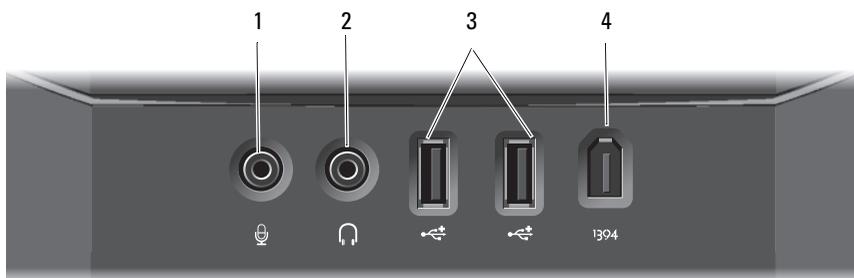
- |   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | chiusura a scatto del coperchio             | 2 | pulsante di espulsione del cassetto dell'unità ottica (2) |
| 3 | prese d'aria                                | 4 | pulsante di accensione                                    |
| 5 | connettori del pannello anteriore           | 6 | flexbay da 3,5 pollici (2)                                |
| 7 | alloggiamenti per unità da 5,25 pollici (4) | 8 | spia di attività del disco rigido                         |

## Vista posteriore del computer



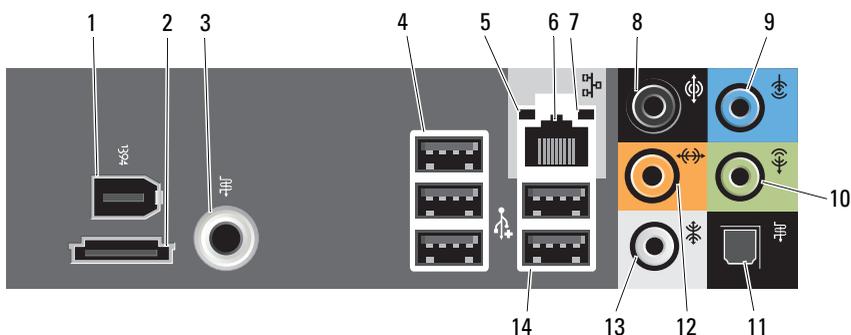
- |   |                                    |   |                       |
|---|------------------------------------|---|-----------------------|
| 1 | connettore di alimentazione        | 2 | selettore di tensione |
| 3 | connettori del pannello posteriore | 4 | slot per schede       |

## Connettori del pannello anteriore



- |   |                          |   |                         |
|---|--------------------------|---|-------------------------|
| 1 | connettore del microfono | 2 | connettore delle cuffie |
| 3 | connettori USB 2.0 (2)   | 4 | connettore IEEE 1394    |

## Connettori del pannello posteriore



- |    |  |    |   |
|----|--|----|---|
| 1  | connettore IEEE 1394                     | 2  | connettore eSATA                        |
| 3  | connettore S/PDIF (RCA)                  | 4  | connettori USB 2.0 (3)                  |
| 5  | indicatore di integrità del collegamento | 6  | connettore della scheda di rete         |
| 7  | indicatore di attività della rete        | 8  | connettore del suono surround           |
| 9  | connettore della linea in ingresso       | 10 | connettore della linea in uscita/cuffie |
| 11 | connettore S/PDIF (ottico)               | 12 | connettore LFE subwoofer/centrale       |
| 13 | connettore suono surround laterale       | 14 | connettori USB 2.0 (2)                  |



# Installazione del computer

## Istruzioni di sicurezza

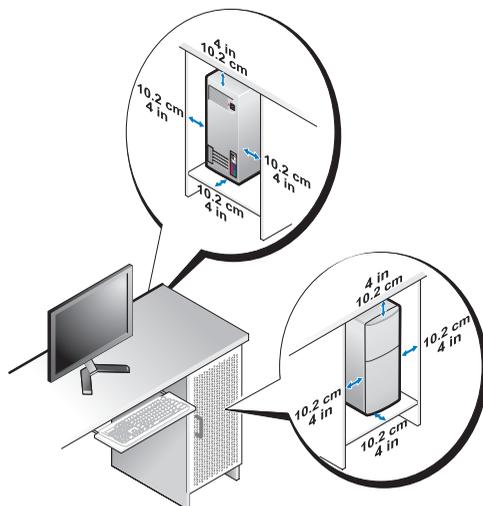
Utilizzare le seguenti istruzioni di sicurezza per facilitare la protezione del computer da potenziali danni e per garantire la sicurezza personale.

 **ATTENZIONE:** prima di eseguire le procedure descritte in questa sezione, seguire le istruzioni di sicurezza fornite con il computer. Per ulteriori informazioni sulle protezioni ottimali, consultare la pagina iniziale Regulatory Compliance (Conformità alle normative) all'indirizzo [www.dell.com/regulatory\\_compliance](http://www.dell.com/regulatory_compliance).

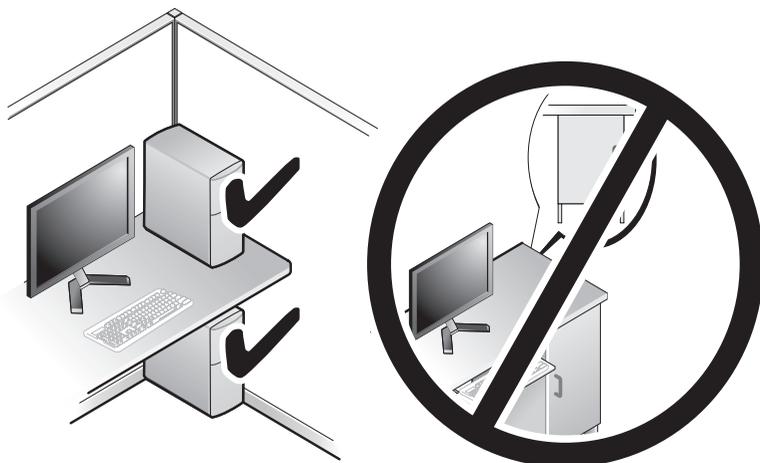
## Installazione del computer in un contenitore

L'installazione del computer in un contenitore può limitare il flusso d'aria e influenzare le prestazioni del computer, con la possibilità di causarne il surriscaldamento. Seguire le seguenti istruzioni durante l'installazione del computer in un contenitore:

-  **AVVISO:** le specifiche della temperatura di esercizio indicate in questo manuale riflettono la temperatura ambiente di esercizio massima. È necessario considerare la temperatura ambiente della stanza quando si installa il computer in un contenitore. Per esempio, se la temperatura ambiente della stanza è di 25 °C, a seconda delle specifiche del computer si ha un margine di temperatura solo da 5° a 10 °C prima di raggiungere la temperatura massima di esercizio del computer. Per dettagli sulle specifiche del computer, consultare "Specifiche" a pagina 17.
- Lasciare uno spazio minimo di 10,2 cm su tutti i lati con sfiati del computer per permettere il flusso d'aria necessario per una corretta ventilazione.
- Se il contenitore ha sportelli, questi devono essere di un tipo che consenta un flusso d'aria di almeno il 30% attraverso il contenitore (nella parte anteriore e posteriore).



- Se il computer viene installato in un angolo sulla scrivania o sotto una scrivania, lasciare almeno uno spazio di 5,1 cm tra il retro del computer e la parete, per permettere il flusso d'aria necessario per un'adeguata ventilazione.



- ➔ AVVISO:** non installare il computer in un contenitore che non consente un flusso d'aria. La limitazione del flusso d'aria influisce sulle prestazioni del computer, generandone un possibile surriscaldamento.

## Connessione a Internet



**N.B.** il provider di servizi Internet (ISP) e le relative offerte variano da Paese a Paese.

Per effettuare una connessione a Internet, è necessaria una connessione via modem o di rete e un account presso un provider di servizi Internet (ISP). L'ISP offrirà una o più delle seguenti opzioni di connessione a Internet:

- Connessioni DSL che forniscono un accesso a Internet ad alta velocità tramite la linea telefonica esistente. Con una connessione DSL, è possibile accedere a Internet e utilizzare contemporaneamente il telefono sulla stessa linea.
- Connessioni tramite modem via cavo, che forniscono l'accesso a Internet ad alta velocità attraverso la linea TV via cavo locale.
- Connessioni modem satellitari che forniscono l'accesso ad Internet ad alta velocità tramite un sistema televisivo satellitare.
- Connessioni remote che forniscono l'accesso ad Internet attraverso una linea telefonica. Le connessioni remote sono notevolmente più lente rispetto alle connessioni modem DSL e via cavo (o satellitare).
- Connessioni wireless che forniscono un accesso a Internet utilizzando tecnologia WiFi, WiMax oppure wireless personalizzata.

Se si utilizza una connessione remota, collegare una linea telefonica al connettore del modem sul computer e alla presa a muro del telefono prima di impostare la connessione Internet. Se si utilizza una connessione modem DSL o via cavo/satellitare, rivolgersi all'ISP o al servizio telefonico cellulare per le istruzioni di installazione.

### Impostazione della connessione Internet

Per impostare una connessione Internet con un collegamento sul desktop fornito dall'ISP:

- 1 Salvare e chiudere tutti i file aperti e uscire da tutti i programmi in esecuzione.
- 2 Fare doppio clic sull'icona dell'ISP nel desktop di Microsoft® Windows®.
- 3 Seguire le istruzioni visualizzate per completare l'impostazione.

Se non si dispone di un'icona di un ISP nel desktop o se si desidera impostare una connessione Internet con un ISP diverso, eseguire la procedura nella sezione seguente.

 **N.B.** se non è possibile connettersi a Internet, ma era possibile in passato, l'ISP potrebbe avere un'interruzione del servizio. Contattare l'ISP per verificare lo stato del servizio o ripetere la connessione più tardi.

 **N.B.** tenere sotto mano le informazioni dell'ISP. Se non si dispone di un ISP, la procedura guidata **Connect to the Internet** (Connessione a Internet) consente di ottenerne uno.

- 1 Salvare e chiudere tutti i file aperti e uscire da tutti i programmi in esecuzione.
- 2 Fare clic su pulsante Start di Windows Vista™  e su **Control Panel** (Pannello di controllo).
- 3 In **Network and Internet** (Rete e Internet), fare clic su **Connect to the Internet** (Connetti a Internet).

Viene visualizzata la finestra **Connect to the Internet** (Connessione a Internet).

- 4 Fare clic su **Broadband (PPPoE)** (Banda larga (PPPoE)) o **Dial-up** (Remota), in base alla modalità di connessione desiderata:
  - Scegliere **Broadband** (Banda larga) se si utilizza una connessione DSL, satellitare, con un modem TV via cavo o con la tecnologia wireless Bluetooth.
  - Scegliere **Dial-up** (Remota) se si utilizza un modem remoto o ISDN.

 **N.B.** se non si conosce il tipo di connessione selezionata, fare clic su **Help me choose** (Suggerimenti per la scelta) o contattare il proprio ISP.

- 5 Seguire le istruzioni visualizzate e utilizzare le informazioni di installazione fornite dall'ISP per completare l'installazione.

## Trasferimento delle informazioni a un nuovo computer

È possibile utilizzare le “procedure guidate” del sistema operativo per consentire il trasferimento di file e altri dati da un computer all'altro, per esempio da un computer *vecchio* ad un computer *nuovo*.

- 1 Fare clic sul pulsante Start di Windows Vista , quindi su **Transfer files and settings** (Trasferisci file e impostazioni) → **Start Windows Easy Transfer** (Avvia trasferimento dati Windows).
- 2 Nella finestra di dialogo **User Account Control** (Controllo account utente), fare clic su **Continue** (Continua).
- 3 Fare clic su **Start a new transfer** (Avvia nuovo trasferimento) o **Continue a transfer in progress** (Continua un trasferimento in corso).

Seguire le istruzioni visualizzate fornite dalla procedura guidata **Windows Easy Transfer** (Trasferimento dati Windows).



# Specifiche



**N.B.** le offerte possono variare da Paese a Paese. Per ulteriori informazioni sulla configurazione del computer, fare clic su **Start** → **Help and Support** (Guida e supporto tecnico) e selezionare l'opzione che consente di visualizzare le informazioni relative al computer in uso.

---

## Processore

---

Tipo di processore	Intel® Core™ 2 Duo Intel Core 2 Extreme (processore double-core o quad-core) Intel Core2 Quad (processore quad-core)
Memoria cache di secondo livello (L2)	Intel Core2 Duo - 2 MB, 4 MB, oppure 6 MB Intel Core2 Extreme - 4 MB oppure 8 MB Intel Core2 Quad - 6 MB, 8 MB, oppure 12 MB

---

## Memoria

---

Tipo	A due canali 1066 e 1333 MHz DDR3 (solo memoria non-ECC)
Connettori della memoria	Quattro
Capacità di memoria	1 GB oppure 2 GB
Memoria minima	2 GB
Memoria massima	8 GB (per un sistema operativo a 64 bit) 4 GB (per un sistema operativo a 32 bit)

---

## Informazioni sul computer

---

Chipset	Chipset Intel X48 Express / ICH9R
Canali DMA	5
Livelli di interrupt	24
Chip del BIOS (EEPROM)	8 MB
Clock di sistema	1066/1333 MHz (a seconda del processore)

---

**Bus di espansione**

---

Tipo di bus PCI Express x1, x8 e x16  
PCI a 32 bit (Specifica PCI 2.3)

**PCI**

Connettori Due  
Dimensione del connettore 124 piedini  
Ampiezza dei dati del connettore (massima) 32 bit, versione 2.3  
Velocità del bus 33 MHz

**PCI Express**

Connettore Due x1  
Dimensione del connettore 36 piedini  
Ampiezza dei dati del connettore (massima) PCI Express a 1 corsia  
Velocità del bus 1 GB/s

**PCI Express**

Connettore Uno x16  
Dimensione del connettore 164 piedini  
Ampiezza dei dati del connettore (massima) PCI Express a 16 corsie  
Velocità del bus 32 GB/s

**PCI Express**

Connettore Uno x8 (configurato elettricamente per una scheda x4)  
Dimensione del connettore 98 piedini  
Larghezza dati del connettore (massima) PCI Express a 8 corsie  
Velocità del bus 4 GB/s

---

## Unità

---

Accessibili esternamente:	Due flexbay da 3,5 pollici Due alloggiamenti per unità da 5,25 pollici
Accessibili internamente:	Due alloggiamenti HDD da 3,5
Periferiche disponibili	Disco rigido ATA seriale (SATA), periferiche di memoria, unità di scrittura Blu-ray Disc™ (BD) SATA, unità combinata BD/DVD SATA, unità DVD +/-RW SATA, unità DVD SATA (solo seconda unità), lettore di schede flash e Media Xcelerator™ (opzionale)

---

## Connettori

---

### Connettori esterni:

#### Scheda di rete

Interfaccia di rete integrata in grado di supportare comunicazioni a 10/100/1000 Mbps

Connettore RJ-45. Per collegare il computer a una rete o a un dispositivo a banda larga, collegare un'estremità del cavo di rete a una porta di rete oppure al dispositivo di rete o a banda larga. Collegare l'altra estremità del cavo al connettore dell'adattatore di rete sul pannello posteriore del computer. Il cavo di rete sarà saldamente inserito quando si udirà uno scatto.

**N.B. non collegare un cavo telefonico al connettore di rete.**

Su computer con una scheda di connettore di rete, utilizzare il connettore sulla scheda.

È consigliabile utilizzare un cablaggio e connettori di Categoria 5 per la rete. Se si deve necessariamente utilizzare un cablaggio di Categoria 3, impostare la velocità della rete su 10 Mbps per garantire un funzionamento affidabile.

---

**Connettori (segue)**

---

Audio

Canale HDA 7.1

Sei connettori per supporto a 7.1

Connettore surround L/R posteriore — Utilizzare il connettore surround nero per collegare gli altoparlanti multicanale.

Sui computer dotati di una scheda audio, usare il connettore sulla scheda.

Connettore della linea in ingresso — Utilizzare il connettore della linea in ingresso blu per collegare un dispositivo di registrazione/riproduzione, ad esempio un mangianastri, un lettore CD o un videoregistratore. Sui computer dotati di una scheda audio, usare il connettore sulla scheda.

Connettore della linea in uscita/delle cuffie — Utilizzare il connettore verde della linea in uscita per collegare le cuffie e la maggior parte degli altoparlanti con amplificatori integrati.

Sui computer dotati di una scheda audio, usare il connettore sulla scheda.

Connettore S/PDIF (ottico) — Utilizzare il connettore S/PDIF ottico per trasmettere audio digitale senza passare per un processo di conversione audio analogico. Sui computer dotati di una scheda audio, usare il connettore sulla scheda.

Connettore LFE centrale/subwoofer — Utilizzare il connettore centrale/subwoofer arancione per collegare un altoparlante centrale o un singolo subwoofer.

Sui computer dotati di una scheda audio, usare il connettore sulla scheda.

Il canale audio LFE (Low Frequency Effects, Effetti a bassa frequenza) presente nelle combinazioni audio surround digitali supporta solo la trasmissione di dati a bassa frequenza (80 Hz e inferiore). Grazie al canale LFE, il subwoofer può produrre un'estensione estremamente profonda dei bassi. I sistemi sprovvisti di subwoofer trasferiscono i dati LFE agli altoparlanti principali del sistema audio surround.

---

## Connettori *(segue)*

---

Audio <i>(segue)</i>	<p>Connettore audio surround laterale — Utilizzare il connettore audio surround laterale grigio per collegare gli altoparlanti multicanale. L'uscita surround laterale fornisce audio in surround ai computer dotati di altoparlanti 7.1.</p> <p>Sui computer dotati di una scheda audio, usare il connettore sulla scheda.</p> <p>Connettore S/PDIF (RCA) — Si collega agli altoparlanti stereo digitali esterni</p>
USB	<p>Due connettori compatibili con USB 2.0 sul pannello anteriore e cinque sul pannello posteriore</p> <p>Utilizzare i connettori USB del pannello anteriore per periferiche che si collegano occasionalmente, quali le periferiche di memoria flash, le fotocamere o le periferiche USB di avvio. Si consiglia di utilizzare i connettori USB posteriori per dispositivi che di solito restano collegati, quali ad esempio le stampanti e le tastiere.</p>
IEEE 1394 (Firewire)	<p>Un connettore a 6 piedini del pannello anteriore ed uno del pannello posteriore.</p> <p>Usare il connettore IEEE 1394 per dispositivi dati ad alta velocità, ad esempio le videocamere digitali e i dispositivi esterni di archiviazione.</p>
eSATA	<p>Usare questo connettore per collegare dispositivi di archiviazione SATA esterni.</p>
Connettori sulla scheda di sistema:	
ATA seriale	Cinque connettori a 7 piedini
FlexBay	Due basette USB a 2 porte
USB1	Una basetta USB a 1 porta
USB2	Una basetta USB a 1 porta
S/PDIF interno	Basetta a 5 piedini
Ventola	Due connettori a 5 piedini
PCI	Due connettori a 124 piedini
PCI Express x1	Due connettori a 36 piedini
PCI Express x16	Connettore a 164 piedini
PCI Express x4 /x8	connettore a 98 piedini

---

## Comandi e indicatori

---

### Parte anteriore del computer

Pulsante di accensione      Pulsante

Indicatore di alimentazione      Indicatore blu — Blu intermittente in stato di sospensione; blu fisso in stato di accensione.

Indicatore ambrato — Ambra intermittente indica un problema con la scheda di sistema. Quando il sistema non si avvia, un indicatore ambrato fisso indica che la scheda di sistema non può avviare l'inizializzazione. Potrebbe trattarsi di un problema relativo alla scheda di sistema o all'alimentatore (consultare “Problemi relativi all'alimentazione” a pagina 39).

Indicatore di attività del disco rigido      Indicatore blu — Un indicatore blu intermittente indica un'attività del disco rigido.

### Parte posteriore del computer:

Indicatore di integrità del collegamento (sull'adattatore di rete integrato)      Indicatore verde — È presente una connessione funzionante tra una rete a 10 Mbps e il computer.

Indicatore arancione — È presente una connessione funzionante tra una rete a 100 Mbps e il computer.

Indicatore giallo — È presente una connessione funzionante tra una rete a 1 Gb (1000 Mbps) e il computer.

Spento (nessun indicatore) — Il computer non rileva alcuna connessione fisica alla rete.

Indicatore di attività (sull'adattatore di rete integrato)      Indicatore giallo lampeggiante quando è presente attività di rete; se l'indicatore è spento, non è presente attività di rete.

Indicatore di alimentazione/standby      AUX\_PWR\_LED sulla scheda di sistema

---

## Alimentazione

---

Alimentatore c.c.:

**ATTENZIONE: per ridurre il rischio di incendi, scosse elettriche o lesioni, evitare il sovraccarico su prese elettriche, ciabatte o altra presa idonea. L'ampereaggio di tutti i dispositivi collegati alla presa elettrica, alla ciabatta o ad altra presa non deve superare l'80% della portata del circuito derivato.**

Potenza elettrica	375/425 W
Tensione (consultare le istruzioni di sicurezza fornite con il computer)	Da 115 V a 230 V
Batteria a bottone	Batteria a bottone al litio CR2032 da 3 V

---

## Caratteristiche fisiche

---

Altezza	45,03 cm
Larghezza	187 cm
Profondità	450 cm
Peso	12,7 kg

---

## Ambiente

---

Intervallo della temperatura:

Di esercizio	Da 0 °C a 35 °C
Di stoccaggio	Da -40 °C a 65 °C

Umidità relativa (massima):

Di esercizio	Dal 10% al 90% (senza condensa)
Di stoccaggio	Dal 5% al 95% (senza condensa)

Vibrazione massima (usando uno spettro a vibrazione casuale che simula l'ambiente dell'utente):

Di esercizio	0,9 GRMS
Di stoccaggio	1,3 GRMS

---

**Ambiente (segue)**

---

Urto massimo (misurato con le testine del disco rigido in posizione di parcheggio e un impulso emisinusoidale di 2 ms):

Di esercizio 122 G

Di stoccaggio 163 G

Altitudine (massima):

Di esercizio Da -15,2 a 3048 m

Di stoccaggio Da -15,2 a 10.668 m

Livello di inquinante trasportato dall'aria G2 o inferiore come definito dall'ISA-S71.04-1985

# Ottimizzazione per ottenere prestazioni migliori

## Informazioni sulla tecnologia Intel<sup>®</sup> SpeedStep<sup>®</sup>

La tecnologia SpeedStep controlla automaticamente le prestazioni del processore del computer, regolando dinamicamente la frequenza e la tensione di esercizio, a seconda delle operazioni disponibili. Quando un' applicazione non richiede le massime prestazioni, è possibile risparmiare molta energia. Le prestazioni sono progettate per essere anche dinamiche, fornendo massime prestazioni del processore, quando richiesto e risparmio automatico di energia, se possibile.

Windows Vista<sup>®</sup> imposta automaticamente le tecnologie Intel Speedstep nelle combinazioni per il risparmio di energia **Balanced** (Bilanciamento) e **Power Saver** (Risparmio di energia) **consigliate da Dell**. Viene disabilitata nella combinazione per il risparmio di energia **High Performance** (Prestazioni elevate).



# Risoluzione dei problemi

## Istruzioni di sicurezza

Utilizzare le seguenti istruzioni di sicurezza per facilitare la protezione del computer da potenziali danni e per garantire la sicurezza personale.



**ATTENZIONE:** prima di effettuare interventi sui componenti interni del computer, leggere le informazioni di sicurezza fornite con il computer. Per ulteriori informazioni sulle protezioni ottimali, consultare la pagina iniziale Regulatory Compliance (Conformità alle normative) all'indirizzo [www.dell.com/regulatory\\_compliance](http://www.dell.com/regulatory_compliance).

## Strumenti per la risoluzione dei problemi

Per risolvere i problemi del computer, seguire questi suggerimenti.

- Se prima che si verificasse il problema è stato aggiunto o rimosso un componente, rivedere le procedure di installazione e assicurarsi che il componente sia stato installato correttamente.
- Se una periferica non funziona, assicurarsi che sia collegata correttamente.
- Se viene visualizzato un messaggio di errore, annotarlo con precisione. Il messaggio potrebbe fornire informazioni per la diagnosi e la risoluzione del/i problema/i da parte del personale del supporto tecnico.
- Se viene visualizzato un messaggio di errore durante l'esecuzione di un programma, consultare la documentazione corrispondente.



**N.B.** le procedure in questo documento sono state scritte per la visualizzazione predefinita di Windows, pertanto potrebbero non funzionare se l'utente ha configurato il computer Dell™ con la visualizzazione classica di Windows.

## Codici bip

Se il computer non è in grado di visualizzare errori o problemi sul monitor, è possibile che all'avvio emetta una serie di segnali acustici. Questa serie, detta codice bip, identifica il problema. Un possibile codice bip è costituito da tre brevi bip ripetuti, che indicano che il computer ha riscontrato un possibile guasto alla scheda madre.

Se il computer emette un bip in fase di avvio, seguire la procedura descritta.

- 1 Annotare il codice bip.
- 2 Eseguire il programma Dell Diagnostics per individuare una causa più grave (consultare “Dell Diagnostics” a pagina 34).

Codice (brevi bip ripetuti)	Descrizione	Rimedio consigliato
1	Errore di checksum del BIOS. Possibile guasto alla scheda di sistema.	Contattare Dell. Per maggiori informazioni, consultare “Come contattare Dell” a pagina 63.
2	Non è stato rilevato alcun modulo di memoria.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Se sono installati due o più moduli di memoria, rimuoverli, reinstallarne uno (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>), quindi riavviare il sistema. Se il computer si avvia normalmente, reinstallare un modulo aggiuntivo. Continuare fino a individuare il modulo difettoso o a reinstallare tutti i moduli senza errori.</li><li>2 Se disponibile, installare nel computer una buona memoria dello stesso tipo (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>).</li><li>3 Se il problema persiste, contattare Dell. Per maggiori informazioni, consultare “Come contattare Dell” a pagina 63.</li></ol>
3	Possibile guasto alla scheda di sistema.	Contattare Dell. Per maggiori informazioni, consultare “Come contattare Dell” a pagina 63.

<b>Codice (brevi bip ripetuti)</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Rimedio consigliato</b>
4	Errore durante la lettura/scrittura della RAM.	<p><b>1</b> Accertarsi che non esistano requisiti speciali per il posizionamento del connettore della memoria/del modulo di memoria (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>).</p> <p><b>2</b> Verificare che i moduli di memoria che si installano siano compatibili con il computer (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>).</p> <p><b>3</b> Se il problema persiste, contattare Dell (consultare “Come contattare Dell” a pagina 63).</p>
5	Malfunzionamento dell'orologio in tempo reale. Possibile guasto alla batteria o alla scheda di sistema.	<p><b>1</b> Sostituire la batteria (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>).</p> <p><b>2</b> Se il problema persiste, contattare Dell (consultare “Come contattare Dell” a pagina 63).</p>
6	Errore del test del BIOS video.	Contattare Dell. Per maggiori informazioni, consultare “Come contattare Dell” a pagina 63.
7	Errore del test della cache della CPU	Contattare Dell. Per maggiori informazioni, consultare “Come contattare Dell” a pagina 63.

## Messaggi di sistema



**N.B.** se il messaggio non è elencato nella tabella, consultare la documentazione del sistema operativo o del programma in esecuzione al momento della visualizzazione del messaggio.

Messaggio	Possibile causa	Azione correttiva
8042 Gate-A20 error (Errore del Gate A20)	Il controller della tastiera non ha superato il test.	Se si riceve questo messaggio dopo aver apportato modifiche nel programma di installazione di sistema, accedere al programma di installazione di sistema e ripristinare il/i valore/i originario/i.
Address Line Short! (Riga indirizzo corta)	Si è verificato un errore nella circuiteria di decodifica dell'indirizzo nella memoria.	Rimuovere e quindi reinstallare i moduli di memoria (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a> ).
C: Drive Error (Errore dell'unità C:) C: Drive Failure (Guasto all'unità C:)	Il disco rigido non sta funzionando o non è configurato correttamente.	Assicurarsi che il disco rigido sia installato correttamente nel computer e definito correttamente nel programma di installazione del sistema (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a> ).
Cache Memory Bad, Do Not Enable Cache (Memoria cache danneggiata, non abilitarla)	La memoria cache non sta funzionando.	Consultare “Come contattare Dell” a pagina 63 per istruzioni su come ottenere assistenza tecnica.

<b>Messaggio</b>	<b>Possibile causa</b>	<b>Azione correttiva</b>
CH-2 Timer Error (Errore del timer CH-2)	Si sta verificando un errore del timer della scheda di sistema.	Consultare “Come contattare Dell” a pagina 63 per istruzioni su come ottenere assistenza tecnica.
CMOS Battery State Low (Livello di carica batteria basso del CMOS)	Le informazioni sulla configurazione del sistema nel programma di installazione di sistema non sono corrette oppure la batteria potrebbe essere scarica.	Accedere al programma di installazione del sistema (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a> ), verificare la configurazione del sistema e riavviare il computer.
CMOS Checksum Failure (Errore nel checksum del CMOS)		
CMOS System Options Not Set (Opzioni del sistema CMOS non impostate)		
CMOS Display Type Mismatch (Mancata corrispondenza del tipo di visualizzazione del CMOS)		
CMOS Memory Size Mismatch (Mancata corrispondenza delle dimensioni della memoria del CMOS)		
CMOS Time and Date Not Set (Data e ora del CMOS non impostate)		

<b>Messaggio</b>	<b>Possibile causa</b>	<b>Azione correttiva</b>
Diskette Boot Failure (Errore durante l'avvio del dischetto)	L'unità A o B è presente ma si è verificato un errore del POST del BIOS.	Assicurarsi che l'unità sia installata correttamente nel computer e definita correttamente nel programma di installazione del sistema (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a> ). Controllare entrambe le estremità del cavo dell'interfaccia.
DMA Error (Errore del DMA) DMA 1 Error (Errore del DMA 1) DMA 2 Error (Errore del DMA 2)	Errore nel controller DMA sulla scheda di sistema.	Potrebbe essere necessario sostituire la tastiera o la scheda di sistema.
HDD Controller Failure (Errore del controller HDD)	Il BIOS non riesce a comunicare con il controller del disco rigido.	Assicurarsi che il disco rigido sia installato correttamente nel computer e definito correttamente nel programma di installazione del sistema (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a> ). Controllare entrambe le estremità del cavo dell'interfaccia.

<b>Messaggio</b>	<b>Possibile causa</b>	<b>Azione correttiva</b>
INTR1 Error (Errore dell'INTR1)	Il canale di interrupt sulla scheda di sistema non è riuscito ad effettuare il POST.	Potrebbe essere necessario sostituire la tastiera o la scheda di sistema.
INTR2 Error (Errore del DMA)		
Invalid Boot Diskette (Dischetto di avvio non valido)	Il sistema operativo non può trovarsi nell'unità A o nell'unità C.	Accedere al programma di installazione del sistema (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a> ) e confermare che l'unità A o l'unità C è stata identificata in modo corretto.
Keyboard Error (Errore della tastiera)	Il BIOS ha rilevato un tasto bloccato.	Accertarsi che nulla rimanga sulla tastiera; se un tasto sembra essere bloccato, estrarlo delicatamente facendo leva. Se il problema persiste, potrebbe essere necessario sostituire la tastiera.

Messaggio	Possibile causa	Azione correttiva
KB/Interface Error (Errore dell'interfaccia della tastiera)	Si è verificato un errore con un connettore della tastiera.	Accertarsi che nulla rimanga sulla tastiera; se un tasto sembra essere bloccato, estrarlo delicatamente facendo leva. Se il problema persiste, potrebbe essere necessario sostituire la tastiera.
No ROM Basic (Nessun ROM BASIC)	Il sistema operativo non può trovarsi nell'unità A o nell'unità C.	Accedere al programma di installazione del sistema (consultare il <i>Manuale di servizio</i> nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a> ) e confermare che l'unità A o l'unità C è stata identificata in modo corretto.

## Dell Diagnostics



**ATTENZIONE:** prima di iniziare le procedure descritte in questa sezione, seguire le istruzioni di sicurezza fornite con il computer.

### Quando usare il programma Dell Diagnostics

In caso di problemi con il computer, eseguire i controlli indicati in “Soluzione dei problemi” a pagina 39 ed eseguire Dell Diagnostics prima di contattare Dell per assistenza tecnica.



**N.B.** Dell Diagnostics funziona solo su computer Dell.

Si consiglia di stampare queste procedure prima di iniziare.

Avviare il programma Dell Diagnostics dal disco rigido o dal supporto *Drivers and Utilities*.

## Avvio di Dell Diagnostics dal disco rigido

- 1 Accertarsi che il computer sia collegato a una presa elettrica funzionante.
- 2 Accendere il computer (o riavviare il sistema).
- 3 Quando viene visualizzato il logo DELL™, premere immediatamente <F12>. Selezionare **Diagnostics** (Diagnostica) dal menu di avvio e premere <Invio>.



**N.B.** se si attende troppo a lungo e sullo schermo viene visualizzato il logo del sistema operativo, attendere la visualizzazione del desktop di Microsoft® Windows®, quindi arrestare il sistema e riprovare.



**N.B.** se viene visualizzato un messaggio che indica che non è stata trovata alcuna partizione dell'utilità di diagnostica, eseguire il programma Dell Diagnostics dal supporto *Drivers and Utilities* (consultare "Avvio di Dell Diagnostics dal supporto Drivers and Utilities" a pagina 36).

- 4 Premere un tasto per avviare il programma Dell Diagnostics dalla partizione dell'utilità di diagnostica nel disco rigido.  
 **N.B.** la funzione Quickboot modifica la sequenza di avvio soltanto per l'avvio corrente. Al riavvio, il sistema verrà avviato in base alla sequenza di avvio specificata nell'Installazione del sistema.
- 5 Nel **Main Menu** (Menu principale) di Dell Diagnostics, fare clic con il mouse o premere <Tab> e quindi <Invio>, per selezionare il test che si desidera eseguire (consultare "Main Menu (Menu principale) di Dell Diagnostics" a pagina 36).



**N.B.** annotare il codice di errore e la descrizione del problema e seguire le istruzioni visualizzate.

- 6 Al termine di tutti i test, chiudere la finestra per ritornare al **Main Menu** (Menu principale) di Dell Diagnostics.
- 7 Chiudere la finestra del **Main Menu** (Menu principale) per uscire da Dell Diagnostics e riavviare il sistema.

## Avvio di Dell Diagnostics dal supporto *Drivers and Utilities*

1 Inserire il *supporto* Drivers and Utilities.

2 Arrestare il sistema e riavviarlo.

Quando viene visualizzato il logo DELL, premere immediatamente <F12>.



**N.B.** se si attende troppo a lungo e viene visualizzato il logo del sistema operativo, attendere la visualizzazione del desktop di Microsoft® Windows®; quindi arrestare il sistema e riprovare.



**N.B.** la procedura successiva modifica la sequenza di avvio soltanto per una volta. All'avvio successivo, il sistema si avvierà in base ai dispositivi specificati nel programma di installazione di sistema.

3 Quando viene visualizzato l'elenco dei dispositivi di avvio, evidenziare CD/DVD/CD-RW e premere <Invio>.

4 Selezionare l'opzione **Boot from CD-ROM** (Avvio da CD-ROM) dal menu visualizzato e premere <Invio>.

5 Digitare 1 per avviare il menu del CD e premere <Invio> per procedere.

6 Selezionare **Run the 32 Bit Dell Diagnostics** (Esegui il programma Dell Diagnostics a 32 bit) dall'elenco numerato. Se sono elencate più versioni, selezionare la versione appropriata per il computer.

7 Quando viene visualizzato il **Main Menu** (Menu principale) di Dell Diagnostics, selezionare il tipo di test che si desidera eseguire.



**N.B.** annotare il codice di errore e la descrizione del problema e seguire le istruzioni visualizzate.

## Main Menu (Menu principale) di Dell Diagnostics

1 Dopo il caricamento del programma Dell Diagnostics e la visualizzazione della schermata **Main Menu** (Menu principale), fare clic sul pulsante relativo all'opzione desiderata.



**N.B.** si consiglia di selezionare **Test System** (Esegui test sistema) per eseguire un test completo nel computer.

<b>Opzione</b>	<b>Funzione</b>
Test Memory (Esegui test memoria)	Eseguire il test di memoria autonomo
Test System (Esegui test sistema)	Eseguire la diagnostica del sistema
Uscita	Uscire dalla diagnostica

**2** Dopo aver selezionato l'opzione **Test System** (Esegui test sistema) dal menu principale, viene visualizzato il seguente menu:



**N.B.** si consiglia di selezionare **Extended Test** (Prova estesa) dal menu in basso per eseguire un controllo approfondito dei dispositivi nel computer.

<b>Opzione</b>	<b>Funzione</b>
Express Test (Prova veloce)	Esegue un test veloce dei dispositivi di sistema. L'esecuzione di questo test richiede in genere da 10 a 20 minuti e non richiede interazione da parte dell'utente. Eseguire <b>Express Test</b> (Prova veloce) come prima prova per cercare di determinare il problema nel più breve tempo possibile.
Extended Test (Prova estesa)	Esegue una verifica approfondita dei dispositivi di sistema. Il test di solito richiede un'ora o più.
Custom Test (Prova personalizzata)	Da utilizzare per eseguire il test di un dispositivo specifico o per personalizzare i test da eseguire.
Symptom Tree (Struttura dei sintomi)	Questa opzione consente di selezionare i test in base al sintomo del problema riscontrato. Questa opzione elenca i sintomi più comuni.
Built in Self Test (Test automatico incorporato)	Esegue una verifica approfondita di tutte le funzioni relative agli schermi LCD. In base ai risultati dei test viene visualizzato un messaggio verde (Riuscito) oppure rosso (Non riuscito). Per le voci elencate in rosso, annotare il codice di errore e la descrizione del problema e contattare Dell.

- Se viene riscontrato un problema durante il test, verrà visualizzato un messaggio contenente il codice di errore e la descrizione del problema. Annotare il codice di errore e la descrizione del problema, e consultare “Come contattare Dell” a pagina 63 .



**N.B.** il Numero di servizio del computer viene visualizzato nella parte superiore della schermata di ciascun test. Se ci si rivolge a Dell, il personale del supporto tecnico richiederà all'utente il Numero di servizio.

- Se si esegue un test dalle opzioni **Custom Test** (Prova personalizzata) o **Symptom Tree** (Albero dei sintomi), fare clic sulla scheda pertinente descritta nella tabella seguente per maggiori informazioni.

Scheda	Funzione
Results (Risultati)	Visualizza i risultati del test e le eventuali condizioni di errore riscontrate.
Errors (Errori)	Visualizza le condizioni di errore riscontrate, i codici di errore e la descrizione del problema.
Help (Guida)	Descrive la prova e i requisiti per l'esecuzione della prova.
Configuration (Configurazione)	Visualizza la configurazione hardware del dispositivo selezionato.  <b>N.B.</b> il programma Dell Diagnostics ottiene le informazioni sulla configurazione di tutti i dispositivi dall'installazione del sistema, dalla memoria e da vari test interni, e visualizza le informazioni nell'elenco dei dispositivi nel riquadro sinistro della schermata. Nell'elenco dei dispositivi potrebbero non essere elencati i nomi di tutti i componenti installati nel computer o di tutti i dispositivi collegati al computer.
Parameters (Parametri)	Consente di personalizzare la verifica, se applicabile, modificandone le impostazioni.

- Al termine del test, chiudere la schermata corrente per tornare alla schermata **Main Menu** (Menu principale). Per uscire dal programma Dell Diagnostics e riavviare il sistema chiudere la schermata **Main Menu** (Menu principale).
- Rimuovere il supporto *Drivers and Utilities* di Dell.

## Risoluzione dei problemi relativi al software e all'hardware nel sistema operativo Microsoft Windows Vista®

Se durante la configurazione del sistema operativo un dispositivo non viene rilevato oppure viene rilevato e configurato in modo errato, è possibile usare Hardware Troubleshooter (Risoluzione dei problemi relativi all'hardware) per risolvere il problema di compatibilità.

Per avviare Hardware Troubleshooter (Risoluzione dei problemi relativi all'hardware):

- 1 Fare clic sul pulsante Start di Windows Vista™  e fare clic su **Help and Support** (Guida e supporto tecnico).
- 2 Digitare *risoluzione di problemi hardware* nel campo di ricerca e premere <Invio> per iniziare la ricerca.
- 3 Nei risultati della ricerca, selezionare l'opzione che meglio descrive il problema e seguire la restante procedura di risoluzione dei problemi.

## Soluzione dei problemi

### Problemi relativi all'alimentazione



**ATTENZIONE:** prima di iniziare le procedure descritte in questa sezione, seguire le istruzioni di sicurezza fornite con il computer.

**SE L'INDICATORE DI ALIMENTAZIONE È SPENTO** — Il computer è spento o non è alimentato.

- Ricollegare il cavo di alimentazione al connettore di alimentazione sul retro del computer e alla presa elettrica.
- Se il computer è collegato a una ciabatta, accertarsi che quest'ultima sia collegata a una presa elettrica e sia accesa. Verificare se il computer si accende correttamente quando non si usano dispositivi di protezione elettrica, ciabatte e cavi di prolunga per collegarlo.
- Accertarsi che la presa elettrica funzioni collegandovi un altro apparecchio, ad esempio una lampada.
- Accertarsi che il cavo di alimentazione principale e il cavo del pannello anteriore siano collegati saldamente alla scheda di sistema (consultare il *Manuale di servizio* nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo [support.dell.com](http://support.dell.com)).

**SE L'INDICATORE DI ALIMENTAZIONE È BLU FISSO E IL COMPUTER NON RISPONDE —**

- Accertarsi che lo schermo sia collegato e acceso.
- Se lo schermo è collegato e alimentato, consultare “Codici bip” a pagina 28.

**SE L'INDICATORE DI ALIMENTAZIONE LAMPEGGIA DI COLORE BLU —**

Il computer è in modalità standby. Premere un tasto sulla tastiera, spostare il mouse o premere il pulsante di accensione per ripristinare il normale funzionamento del sistema.

**SE L'INDICATORE DI ALIMENTAZIONE È GIALLO FISSO —** È possibile che un dispositivo non funzioni o non sia stato installato correttamente.

- Rimuovere e quindi reinstallare i moduli di memoria (consultare il *Manuale di servizio* nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo [support.dell.com](http://support.dell.com)).
- Rimuovere e quindi reinstallare i moduli di memoria (consultare il *Manuale di servizio* nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo [support.dell.com](http://support.dell.com)).

**SE L'INDICATORE DI ALIMENTAZIONE LAMPEGGIA COL COLORE GIALLO —**

Il computer riceve alimentazione elettrica, ma potrebbe esistere un problema di alimentazione interna.

- Accertarsi che il selettore di tensione sia impostato in modo compatibile con l'alimentazione c.a. disponibile localmente (se disponibile).
- Accertarsi che il cavo di alimentazione del processore sia collegato saldamente al connettore di alimentazione della scheda di sistema (consultare il *Manuale di servizio* nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo [support.dell.com](http://support.dell.com)).

**ELIMINARE LE INTERFERENZE —** Alcune possibili cause di interferenza sono:

- Cavi prolunga per l'alimentazione, la tastiera e il mouse
- Troppi dispositivi su una ciabatta;
- Più ciabatte collegate alla stessa presa elettrica.

## Problemi relativi alla memoria

 **ATTENZIONE:** prima di iniziare le procedure descritte in questa sezione, seguire le istruzioni di sicurezza fornite con il computer.

### SE SI RICEVE UN MESSAGGIO DI MEMORIA INSUFFICIENTE —

- Salvare e chiudere eventuali file aperti ed uscire da eventuali programmi in esecuzione che non si stanno utilizzando per vedere se ciò risolve il problema.
- Consultare la documentazione del software per i requisiti minimi di memoria. Se necessario, installare memoria aggiuntiva (consultare il *Manuale di servizio* nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo [support.dell.com](http://support.dell.com)).
- Riposizionare i moduli di memoria (consultare il *Manuale di servizio* nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo [support.dell.com](http://support.dell.com)) per accertarsi che il computer stia comunicando con la memoria.
- Eseguire il programma Dell Diagnostics (consultare “Dell Diagnostics” a pagina 34).

### SE SI SPERIMENTANO ALTRI PROBLEMI DELLA MEMORIA —

- Riposizionare i moduli di memoria (consultare il *Manuale di servizio* nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo [support.dell.com](http://support.dell.com)) per accertarsi che il computer stia comunicando con la memoria.
- Accertarsi di seguire le istruzioni di installazione della memoria (consultare il *Manuale di servizio* nel sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo [support.dell.com](http://support.dell.com)).
- Il computer supporta memoria DDR3. Per ulteriori informazioni sul tipo di memoria supportata dal computer, consultare “Specifiche” a pagina 17.
- Eseguire il programma Dell Diagnostics (consultare “Dell Diagnostics” a pagina 34).

## Blocchi e problemi relativi al software

 **ATTENZIONE:** prima di iniziare le procedure descritte in questa sezione, seguire le istruzioni di sicurezza fornite con il computer.

### Il sistema non si avvia

Accertarsi che il cavo di alimentazione sia collegato saldamente al computer e alla presa elettrica

### Il computer smette di rispondere

 **AVVISO:** per evitare una possibile perdita di dati, chiudere la sessione di lavoro del sistema operativo per arrestare il sistema.

**SPEGNERE IL COMPUTER** — Se il computer non risponde alla pressione di un tasto sulla tastiera o al movimento del mouse, tenere premuto il pulsante di accensione per almeno 8-10 secondi fino a quando il computer si spegne. Riavviare quindi il sistema.

### Un programma si interrompe ripetutamente

 **N.B.** in genere insieme a un programma vengono fornite le istruzioni di installazione nella relativa documentazione o in un disco floppy o CD.

#### **CONTROLLARE LA DOCUMENTAZIONE FORNITA CON IL SOFTWARE** —

Se necessario, disinstallare e quindi reinstallare il programma.

## Un programma è stato progettato per una versione precedente del sistema operativo Microsoft® Windows®

### ESEGUIRE PROGRAM COMPATIBILITY WIZARD (VERIFICA GUIDATA COMPATIBILITÀ PROGRAMMI) —

Program Compatibility Wizard (Verifica guidata compatibilità programmi) consente di configurare un programma in modo che venga eseguito in un ambiente simile a versioni del sistema operativo Windows diverse da Vista.

- 1 Fare clic su **Start**  → **Pannello di controllo** → **Programmi** → **Utilizzare un programma precedente con questa versione di Windows**.
- 2 Nella schermata iniziale, fare clic su **Next** (Avanti).
- 3 Seguire le istruzioni visualizzate.

## Viene visualizzata una schermata blu

**SPEGNERE IL COMPUTER** — Se il computer non risponde alla pressione di un tasto sulla tastiera o al movimento del mouse, tenere premuto il pulsante di accensione per almeno 8-10 secondi fino a quando il computer si spegne. Riavviare quindi il sistema.

## Altri problemi relativi al software

### CONTROLLARE LA DOCUMENTAZIONE DEL SOFTWARE O RIVOLGERSI AL COSTRUTTORE DEL SOFTWARE PER INFORMAZIONI SULLA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI —

- Accertarsi che il programma sia compatibile col sistema operativo installato nel computer.
- Accertarsi che il computer soddisfi i requisiti hardware minimi necessari per eseguire il software. Per informazioni, consultare la documentazione fornita con il software.
- Accertarsi di avere installato e configurato correttamente il programma.
- Verificare che i driver di dispositivo non siano in conflitto col programma.
- Se necessario, disinstallare e quindi reinstallare il programma.

**ESEGUIRE IMMEDIATAMENTE UN BACKUP DEI FILE**

**UTILIZZARE UN PROGRAMMA ANTIVIRUS PER CONTROLLARE IL DISCO RIGIDO, I DISCHI FLOPPY O I CD**

**SALVARE E CHIUDERE TUTTI I FILE APERTI O I PROGRAMMI IN ESECUZIONE E ARRESTARE IL SISTEMA DAL MENU START.**

# Reinstallazione del sistema operativo

## Driver

### Definizione di driver

Un driver è un programma che controlla un dispositivo come una stampante, un mouse o una tastiera. Tutti i dispositivi richiedono un programma driver.

Un driver funge da traduttore tra il dispositivo e qualsiasi altro programma che lo utilizza. Ciascun dispositivo possiede una propria serie di comandi specializzati che solo il driver riconosce.

Dell™ fornisce il computer con i driver già installati, pertanto non è necessaria alcuna ulteriore installazione o configurazione.



**AVVISO:** il supporto *Drivers and Utilities* potrebbe contenere i driver per sistemi operativi che non sono presenti nel computer. Assicurarsi che il software da installare sia appropriato per il sistema operativo in uso.

Molti driver, ad esempio quelli relativi alla tastiera, vengono forniti insieme al sistema operativo Microsoft® Windows®. Potrebbe essere necessario installare i driver se si deve:

- Aggiornare il sistema operativo.
- Reinstallare il sistema operativo.
- Collegare o installare un nuovo dispositivo.

## Identificazione di driver

In caso di problemi relativi a un dispositivo, verificare se la causa del problema sia il driver e, se necessario, procedere al suo aggiornamento.

- 1 Fare clic sul pulsante Start di Windows Vista™  e fare clic con il pulsante destro del mouse su **Computer**.
- 2 Fare clic su **Properties (Proprietà)** → **Device Manager (Gestione dispositivi)**.



**N.B.** verrà visualizzata la finestra di dialogo **User Account Control (Controllo account utente)**. Se si è amministratore del sistema, fare clic su **Continue (Continua)**; in caso contrario, contattare l'amministratore per continuare.

Scorrere l'elenco per verificare la presenza di un punto esclamativo (un cerchio di colore giallo con [!]) sull'icona di uno o più dispositivi.

La presenza del punto esclamativo indica la necessità di reinstallare il driver esistente o di installare un nuovo driver (consultare "Reinstallazione di driver e utilità" a pagina 46).

## Reinstallazione di driver e utilità



**AVVISO:** il sito Web del supporto tecnico Dell all'indirizzo [support.dell.com](http://support.dell.com) e il supporto *Drivers and Utilities* forniscono driver approvati per i computer Dell™. L'installazione di driver provenienti da altre fonti potrebbe determinare il funzionamento non corretto del computer.

## Uso di Device Driver Rollback (Ripristino driver di dispositivo) di Windows

Se si verifica un problema relativo al computer dopo l'installazione o l'aggiornamento di un driver, utilizzare Device Driver Rollback (Ripristino driver di dispositivo) di Windows per reinstallare la versione del driver precedentemente installata.

- 1 Fare clic sul pulsante Start di Windows Vista , quindi fare clic con il pulsante destro del mouse su **Computer**.
- 2 Fare clic su **Properties (Proprietà)** → **Device Manager (Gestione dispositivi)**.



**N.B.** verrà visualizzata la finestra di dialogo **User Account Control (Controllo account utente)**. Se si è amministratore del sistema, fare clic su **Continue (Continua)**; in caso contrario, contattare l'amministratore per accedere a Device Manager (Gestione dispositivi).

- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul dispositivo per il quale il nuovo driver è stato installato e fare clic su **Properties** (Proprietà).
- 4 Fare clic sulla scheda **Driver**→**Roll Back Driver** (Ripristina driver).

### Utilizzo del supporto *Drivers and Utilities*

Se l'esecuzione di Device Driver Rollback (“Ripristino del sistema operativo” a pagina 49) o System Restore (Ripristino configurazione di sistema) non risolve il problema, reinstallare il driver dal supporto *Drivers and Utilities*.

- 1 Mentre è visualizzato il desktop di Windows, inserire il supporto *Drivers and Utilities*.  
Se è la prima volta che si utilizza il supporto *Drivers and Utilities*, passare a punto 2. Altrimenti, passare al punto 5.
- 2 Quando si avvia il programma di installazione del supporto *Drivers and Utilities*, seguire i prompt visualizzati.
- 3 Quando viene visualizzata la finestra **InstallShield Wizard Complete** (Installazione guidata InstallShield completata), rimuovere il supporto *Drivers and Utilities* e fare clic su **Finish** (Fine) per riavviare il sistema.
- 4 Quando viene visualizzato il desktop di Windows, reinserire il supporto *Drivers and Utilities*.
- 5 Nella schermata **Welcome Dell System Owner** (Introduzione al sistema Dell) fare clic su **Next** (Avanti).



**N.B.** il supporto *Drivers and Utilities* visualizza i driver solo per l'hardware già installato nel computer. Se è stato installato hardware aggiuntivo, è possibile che i driver del nuovo hardware non vengano visualizzati dal supporto *Drivers and Utilities*. In tal caso, uscire dal programma del supporto *Drivers and Utilities*. Per informazioni sui driver, consultare la documentazione fornita con il dispositivo.

Viene visualizzato un messaggio che indica che il supporto *Drivers and Utilities* sta rilevando l'hardware presente nel computer.

I driver utilizzati dal computer vengono automaticamente visualizzati nella finestra **My Drivers—The Drivers and Utilities media has identified these components in your system** (Driver di dispositivo - Il supporto Drivers and Utilities ha identificato questi componenti nel sistema).

- 6 Fare clic sul driver che si desidera reinstallare e seguire le istruzioni visualizzate.

Se uno specifico driver non è incluso nell'elenco, non è richiesto dal sistema operativo

### Reinstallazione manuale dei driver

Dopo avere estratto i file del driver nel disco rigido come descritto nella sezione precedente:

- 1 Fare clic sul pulsante Start di Windows Vista , quindi fare clic con il pulsante destro del mouse su **Computer**.
- 2 Fare clic su **Properties (Proprietà)** → **Device Manager (Gestione dispositivi)**.  
 **N.B.** verrà visualizzata la finestra di dialogo **User Account Control (Controllo account utente)**. Se si è amministratore del sistema, fare clic su **Continue (Continua)**; in caso contrario, contattare l'amministratore per accedere a **Device Manager (Gestione dispositivi)**.
- 3 Fare doppio clic sul tipo di dispositivo per cui si sta installando il driver (ad esempio, **Audio** o **Video**).
- 4 Fare doppio clic sul nome del dispositivo per cui si desidera installare il driver.
- 5 Fare clic sulla scheda **Driver** → **Update Driver (Aggiorna driver)** → **Browse my computer for driver software (Cerca il software del driver nel computer)**.
- 6 Fare clic su **Browse (Sfoglia)** e individuare il percorso dove sono stati copiati precedentemente i file dei driver.
- 7 Quando viene visualizzato il nome del driver appropriato, fare clic sul nome del driver → **OK** → **Next (Avanti)**.
- 8 Fare clic su **Finish (Fine)** e riavviare il sistema.

## Ripristino del sistema operativo

È possibile ripristinare il sistema operativo nei modi seguenti:

- System Restore (Ripristino configurazione di sistema) riporta il sistema ad uno stato operativo precedente senza influenzare i file di dati. Utilizzare System Restore (Ripristino configurazione di sistema) come prima soluzione per ripristinare il sistema operativo e mantenere i file di dati.
- L'utilità Dell PC Restore di Symantec consente di ripristinare la configurazione operativa del computer al momento dell'acquisto. Entrambi eliminano permanentemente tutti i dati nel disco rigido e rimuovono qualsiasi programma installato dopo aver ricevuto il computer. Utilizzare Dell Factory Image Restore soltanto se System Restore non è riuscito a risolvere il problema relativo al sistema operativo.
- Se si è ricevuto un supporto *Operating System* con il computer, è possibile utilizzarlo per ripristinare il sistema operativo. Tuttavia, utilizzando il supporto *Operating System* tutti i dati presenti sul disco rigido verranno eliminati. Utilizzare il supporto *soltanto* se Ripristino configurazione di sistema non è riuscito a risolvere il problema relativo al sistema operativo.

### Uso di System Restore (Ripristino configurazione di sistema) di Microsoft Windows

I sistemi operativi Windows forniscono l'opzione System Restore (Ripristino configurazione di sistema), che consente di ripristinare il computer ad uno stato operativo precedente (senza modificare i file di dati) a seguito di modifiche all'hardware, al software o ad altre impostazioni di sistema che hanno reso il computer instabile. Eventuali modifiche effettuate da System Restore (Ripristino configurazione di sistema) al computer sono completamente reversibili.



**AVVISO:** Eseguire backup regolari dei file di dati. System Restore (Ripristino configurazione di sistema) non esegue il monitoraggio e il ripristino di tali file.



**N.B.** Le procedure in questo documento sono state scritte per la visualizzazione predefinita di Windows, pertanto potrebbero non funzionare se l'utente ha configurato il computer Dell™ con la visualizzazione Windows Classic (Windows classico).

## Avvio di Ripristino configurazione di sistema

- 1 Fare clic su **Start** .
- 2 Nella casella Start Search (Inizia ricerca), inserire **System Restore** (Ripristino configurazione di sistema) e premere <Invio>.  
 **N.B.** verrà visualizzata la finestra di dialogo **User Account Control** (Controllo account utente). Se si è amministratore del computer, fare clic su **Continue** (Continua); in caso contrario, contattare l'amministratore per continuare l'azione desiderata.
- 3 Fare clic su **Next** (Avanti) e seguire i restanti prompt visualizzati.

Se System Restore (Ripristino configurazione di sistema) non risolve il problema, è possibile annullare l'ultimo ripristino della configurazione di sistema.

## Annullamento dell'ultimo ripristino configurazione di sistema

-  **AVVISO:** salvare e chiudere tutti i file aperti e uscire da tutti i programmi in esecuzione prima di annullare l'ultimo ripristino del sistema. Non modificare, aprire o eliminare alcun file o programma prima che il sistema venga completamente ripristinato.
- 1 Fare clic su **Start** .
  - 2 Nella casella Start Search (Inizia ricerca), inserire **System Restore** (Ripristino configurazione di sistema) e premere <Invio>.
  - 3 Fare clic su **Undo my last restoration** (Annulla ultima operazione di ripristino), quindi fare clic su **Next** (Avanti).

## Utilizzo di Dell Factory Image Restore

-  **AVVISO:** utilizzando Dell Factory Image Restore si eliminano permanentemente tutti i dati nel disco rigido e si rimuovono tutti i programmi o i driver installati dopo avere ricevuto il computer. Se possibile, eseguire il backup dei dati prima di utilizzare queste opzioni. Utilizzare Dell Factory Image Restore soltanto se Ripristino configurazione di sistema non è riuscito a risolvere il problema relativo al sistema operativo.
-  **N.B.** Dell Factory Image Restore potrebbe non essere disponibile in alcuni paesi o per specifici computer.

Utilizzare Dell Factory Image Restore esclusivamente come ultimo metodo di ripristinare il sistema operativo. Questa opzione ripristina il disco rigido allo stato operativo in cui si trovava quando è stato acquistato il computer. Qualsiasi programma o file aggiunto dopo l'acquisto del computer, inclusi i file di dati, viene eliminato permanentemente dal disco rigido. I file di dati comprendono: documenti, fogli elettronici, messaggi di posta elettronica, foto digitali, file musicali e così via. Se possibile, eseguire il backup di tutti i dati prima di utilizzare Factory Image Restore.

### **Dell Factory Image Restore**

- 1** Accendere il computer. Quando viene visualizzato il logo Dell, premere <F8> diverse volte per accedere alla finestra **Vista Advanced Boot Options** (Opzioni di avvio avanzate di Vista).
- 2** Selezionare **Repair Your Computer** (Ripristina il computer). Viene visualizzata la finestra **System Recovery Options**.
- 3** Selezionare un layout di tastiera e fare clic su **Next** (Avanti).
- 4** Per accedere alle funzioni di ripristino, effettuare l'accesso come utente locale. Per accedere al prompt di comando, digitare **amministratore** nel campo User name (Nome utente), quindi fare clic su **OK**.
- 5** Fare clic su **Dell Factory Image Restore**.



**N.B.** in base alla configurazione in uso, potrebbe essere necessario selezionare **Dell Factory Tools**, quindi **Dell Factory Image Restore**.

Viene visualizzata la schermata iniziale di **Dell Factory Image Restore**.

- 6** Fare clic su **Next** (Avanti). Viene visualizzata la schermata **Confirm Data Deletion** (Conferma eliminazione dati).
-  **AVVISO:** se non si desidera continuare con Factory Image Restore, fare clic su **Cancel** (Annulla).

- 7 Fare clic sulla casella di controllo per confermare che si desidera continuare con la formattazione del disco rigido e con il ripristino del sistema operativo nelle condizioni iniziali, quindi fare clic su **Next** (Avanti).

Il processo di ripristino viene avviato e potrebbe richiedere circa 5 minuti. Viene visualizzato un messaggio che indica che le applicazioni preinstallate e del sistema operativo sono state ripristinate alla condizione di fabbrica.

- 8 Fare clic su **Finish** (Fine) per riavviare il sistema.

## Utilizzo del supporto *Operating System*

### Operazioni preliminari

Se si intende reinstallare il sistema operativo Windows per risolvere un problema con un nuovo driver installato, utilizzare dapprima Device Driver Rollback (Ripristino driver di dispositivo) di Windows. Consultare “Uso di Device Driver Rollback (Ripristino driver di dispositivo) di Windows” a pagina 46. Se Device Driver Rollback (Ripristino driver di dispositivo) non risolve il problema, usare Device Driver Rollback (Ripristino driver di dispositivo) per riportare il sistema operativo allo stato operativo in cui si trovava prima di installare il nuovo driver di dispositivo. Consultare “Uso di System Restore (Ripristino configurazione di sistema) di Microsoft Windows” a pagina 49.



**AVVISO:** prima di eseguire l'installazione, effettuare il backup di tutti i dati del disco rigido primario. Nelle configurazioni standard, il disco rigido primario è la prima unità rilevata dal computer.

Per reinstallare Windows XP, sono necessari i seguenti componenti:

- Supporto *Operating System* di Dell™
- Supporto *Drivers and Utilities* di Dell



**N.B.** Il supporto *Drivers and Utilities* di Dell contiene i driver che sono stati installati durante l'assemblaggio del computer. Utilizzare il supporto *Drivers and Utilities* di Dell per caricare eventuali driver richiesti. A seconda del Paese in cui viene ordinato il computer e dal tipo di richiesta effettuato, il supporto Dell *Drivers and Utilities* e il supporto *Operating System* potrebbero non essere forniti con il computer.

## Reinstallazione di Windows Vista

Il processo di reinstallazione può richiedere da 1 a 2 ore. Dopo avere reinstallato il sistema operativo, occorre installare anche i driver di dispositivo, il programma di protezione dai virus e altro software.

- 1 Salvare e chiudere i file aperti e uscire da tutti i programmi in esecuzione.
- 2 Inserire il supporto *Operating System*.
- 3 Fare clic su **Exit** (Esci) se viene visualizzato il messaggio **Install Windows** (Installa Windows).
- 4 Riavviare il sistema.

Quando viene visualizzato il logo DELL, premere immediatamente <F12>.



**N.B.** se si attende troppo a lungo e viene visualizzato il logo del sistema operativo, attendere la visualizzazione del desktop di Microsoft® Windows®; quindi spegnere il computer e riprovare.



**N.B.** la procedura successiva modifica la sequenza di avvio soltanto per una volta. All'avvio successivo, il sistema si avvierà in base ai dispositivi specificati nel programma di installazione di sistema.

- 5 Quando viene visualizzato l'elenco dei dispositivi di avvio, evidenziare **CD/DVD/CD-RW Drive** e premere <Invio>.
- 6 Premere un tasto per **Boot from CD-ROM** (Avviare da CD-ROM).
- 7 Seguire le istruzioni visualizzate per completare l'installazione.



## Ricerca di informazioni

 **N.B.** alcune funzionalità o supporti possono essere opzionali e possono non essere spediti assieme al computer. Alcune funzionalità o supporti possono non essere disponibili in alcuni Paesi.

 **N.B.** informazioni supplementari potrebbero essere spedite assieme al computer.

Documento/Supporti/Etichetta	Sommario
<p><b>Numero di servizio/Codice di servizio espresso</b></p> <p>Il Numero di servizio/Codice del servizio espresso si trova sul computer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usare il Numero di servizio per identificare il computer quando si utilizza <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a> o rivolgersi al supporto tecnico.</li> <li>• Immettere il codice di servizio espresso per smistare la telefonata quando si contatta il supporto.</li> </ul>
<p><b>Supporto Drivers and Utilities</b></p> <p>Il supporto <i>Drivers and Utilities</i> è un CD o DVD che potrebbe essere incluso con il computer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un programma diagnostico per il computer</li> <li>• Driver per il computer</li> </ul> <p><b>N.B.</b> aggiornamenti sui driver e sulla documentazione sono disponibili all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desktop System Software (DSS)</li> <li>• File Leggimi</li> </ul> <p><b>N.B.</b> i file Leggimi possono essere compresi nel supporto per fornire gli ultimi aggiornamenti relativamente a modifiche tecniche operate sul computer o materiale di riferimento tecnico avanzato per assistenti tecnici o utenti esperti.</p>

<b>Documento/Supporti/Etichetta</b>	<b>Sommario</b>
<b>Supporto Sistema operativo</b> Il supporto <i>Operating System</i> è un CD o DVD che potrebbe essere fornito con il computer.	Reinstallazione del sistema operativo
<b>Guida alle informazioni sul prodotto Dell™</b> La <i>Guida alle informazioni sul prodotto Dell</i> è un documento cartaceo che potrebbe essere stato fornito con il computer. Per informazioni aggiuntive vedere l'home page sulla conformità regolamentare nel sito <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> , all'indirizzo Web <a href="http://www.dell.com/regulatory_compliance">www.dell.com/regulatory_compliance</a> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sulla garanzia</li> <li>• Termini e condizioni (solo per gli Stati Uniti)</li> <li>• Istruzioni di sicurezza</li> <li>• Avvisi normativi</li> <li>• Informazioni sull'ergonomia</li> <li>• Contratto di licenza con l'utente finale</li> </ul>
<b>Manuale per l'assistenza</b> Il <i>Manuale d'assistenza tecnica</i> del computer si trova all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Come rimuovere e sostituire i componenti</li> <li>• Come configurare le impostazioni del sistema</li> <li>• Procedure per la risoluzione dei problemi</li> </ul>
<b>Guida alla tecnologia Dell</b> La <i>Guida alla tecnologia Dell</i> è disponibile all'indirizzo <a href="http://support.dell.com">support.dell.com</a> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sul sistema operativo</li> <li>• Uso e manutenzione dei dispositivi</li> <li>• Informazioni sulle tecnologie quali RAID, Internet, sulla tecnologia wireless Bluetooth®, sulla posta elettronica e così via.</li> </ul>
<b>Etichetta di licenza di Microsoft® Windows®</b> La licenza di Microsoft Windows si trova sul computer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riporta il product key del sistema operativo.</li> </ul>

# Come ottenere assistenza

## Come ottenere assistenza

 **ATTENZIONE:** se è necessario rimuovere il coperchio del computer, scollegare prima i cavi di alimentazione del computer e del modem dalle prese elettriche.

Se si riscontra un problema con il computer, è possibile completare la procedura seguente per diagnosticare e risolvere il problema:

- 1 Consultare “Risoluzione dei problemi” a pagina 27 per le informazioni e le procedure relative al problema che si è verificato.
- 2 Consultare “Dell Diagnostics” a pagina 34 per le procedure su come eseguire Dell™ Diagnostics.
- 3 Compilare la sezione “Elenco di controllo della Diagnostica” a pagina 62.
- 4 Usare la gamma completa di servizi in linea disponibili sul sito Web del supporto tecnico di Dell ([support.dell.com](http://support.dell.com)) per ottenere assistenza relativamente alle procedure di installazione e risoluzione dei problemi. Consultare “Servizi in linea” a pagina 58 per un elenco completo dei servizi disponibili in linea in Dell Support.
- 5 Se il problema non è stato risolto con la procedura precedente, consultare “Come contattare Dell” a pagina 63.



**N.B.** telefonare al supporto tecnico da una postazione vicina o davanti al computer in modo da poter eseguire le procedure necessarie richieste dal personale addetto.



**N.B.** il sistema di codice del servizio espresso di Dell potrebbe non essere disponibile in tutti i Paesi.

Quando richiesto dal sistema telefonico automatizzato di Dell, inserire il codice del servizio espresso per inoltrare la chiamata al personale del supporto idoneo. Se il codice di servizio espresso non è disponibile, aprire la cartella **Dell Accessories**, fare doppio clic sull'icona **Express Service Code** (Codice di servizio espresso) e seguire le istruzioni.

Per istruzioni sull'utilizzo di Dell Support, consultare “Supporto tecnico e servizio clienti” a pagina 58.



**N.B.** alcuni dei seguenti servizi non sono sempre disponibili in tutte le località al di fuori degli Stati Uniti continentali. Per informazioni sulla disponibilità di tali servizi, contattare il rappresentante Dell locale.

## Supporto tecnico e servizio clienti

Il servizio clienti Dell è disponibile per rispondere a domande sull'hardware Dell™. Il personale del supporto si serve di strumenti di diagnostica computerizzata per poter fornire risposte accurate e veloci.

Per contattare il servizio di supporto di Dell, consultare “Prima di contattare Dell” a pagina 61, quindi consultare le informazioni sui contatti per la propria area geografica oppure accedere a [support.dell.com](http://support.dell.com).

## Servizi in linea

Nei seguenti siti Web è possibile avere informazioni sui prodotti e servizi di Dell:

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

[www.dell.com/ap/](http://www.dell.com/ap/) (solo per i Paesi asiatici o dell'area del Pacifico)

[www.dell.com/jp](http://www.dell.com/jp) (solo per il Giappone)

[www.euro.dell.com](http://www.euro.dell.com) (solo per l'Europa)

[www.dell.com/la/](http://www.dell.com/la/) (solo per i Paesi dell'America Latina e dei Caraibi)

[www.dell.ca](http://www.dell.ca) (solo per il Canada)

È possibile accedere a Dell Support tramite i seguenti siti Web e indirizzi di posta elettronica:

- Siti Web del supporto tecnico di Dell  
**support.dell.com**  
**support.jp.dell.com** (solo per il Giappone)  
**support.euro.dell.com** (solo per l'Europa)
- Indirizzi di posta elettronica del supporto tecnico Dell  
mobile\_support@us.dell.com  
support@us.dell.com  
la-techsupport@dell.com (solo per i Paesi dell'America Latina e dell'area caraibica)  
apsupport@dell.com (solo per i Paesi asiatici o dell'area del Pacifico)
- Indirizzi di posta elettronica del marketing e commerciali di Dell  
apmarketing@dell.com (solo per i Paesi asiatici o dell'area del Pacifico)  
sales\_canada@dell.com (solo per il Canada)
- Protocollo di trasferimento dei file (FTP) anonimo  
**ftp.dell.com**  
Accedere come utente `anonimo` e utilizzare il proprio indirizzo di posta elettronica come password.

## **Servizio AutoTech**

Il servizio di supporto automatizzato AutoTech di Dell fornisce risposte registrate alle domande più frequenti poste dai clienti Dell sui computer portatili e desktop.

Quando si contatta il servizio AutoTech, selezionare l'argomento relativo alla domanda usando i tasti del telefono a toni. Per conoscere il numero telefonico da chiamare per il proprio Paese, consultare “Come contattare Dell” a pagina 63.

## **Sistema automatizzato di controllo dello stato dell'ordine**

Per controllare lo stato di un prodotto Dell ordinato, visitare [support.dell.com](http://support.dell.com), o telefonare al servizio automatizzato di controllo dello stato dell'ordine. Una voce registrata richiederà le informazioni necessarie per identificare l'ordine e fornirà le informazioni relative. Per conoscere il numero telefonico da chiamare per il proprio Paese, consultare “Come contattare Dell” a pagina 63.

## **Problemi relativi all'ordine**

In caso di problemi relativi a un ordine, ad esempio parti mancanti o non corrette o fatturazione imprecisa, contattare l'assistenza alla clientela Dell. Prima di chiamare, assicurarsi di avere a disposizione la fattura o la distinta di imballaggio. Per conoscere il numero telefonico da chiamare per il proprio Paese, consultare “Come contattare Dell” a pagina 63.

## **Informazioni sul prodotto**

Per ottenere informazioni su altri prodotti forniti da Dell o inoltrare un ordine d'acquisto, visitare il sito Web di Dell all'indirizzo [www.dell.com](http://www.dell.com). Per conoscere il numero telefonico da chiamare per il proprio Paese o per parlare con uno specialista dell'ufficio vendite, consultare “Come contattare Dell” a pagina 63.

## **Restituzione di prodotti per riparazione durante il periodo di garanzia o per rimborso**

Preparare gli oggetti da restituire, per riparazione o rimborso, seguendo la procedura descritta.

- 1** Contattare Dell per ottenere un numero RMA (Return Material Authorization) di autorizzazione per la restituzione di materiali che dovrà essere riportato in modo ben visibile sulla parte esterna dell'imballo.  
Per conoscere il numero telefonico da chiamare per il proprio Paese, consultare “Come contattare Dell” a pagina 63.
- 2** Allegare una copia della fattura e una lettera in cui si riportano i motivi della restituzione.

- 3 Inserire anche una copia dell'elenco di controllo della diagnostica (consultare “Elenco di controllo della Diagnostica” a pagina 62), in cui vengono indicati i test eseguiti e i messaggi di errore riportati da Dell Diagnostics (consultare “Dell Diagnostics” a pagina 34).
- 4 Se il prodotto viene restituito per ottenere un rimborso, includere tutti gli accessori correlati (cavi di alimentazione, dischi floppy del software, guide, ecc.).
- 5 Imballare il prodotto da restituire nella confezione originale o in una equivalente.

Le spese di spedizione sono a carico del cliente. Il cliente dovrà inoltre provvedere personalmente ad assicurare il prodotto restituito e si assume ogni responsabilità in caso di smarrimento durante la spedizione a Dell. Non verranno accettati pacchi con pagamento alla consegna.

Gli oggetti restituiti che non soddisfino tutti i precedenti requisiti saranno rifiutati dall'ufficio ricezione merci di Dell e rispediti al mittente.

## Prima di contattare Dell



**N.B.** prima di chiamare, assicurarsi di avere a disposizione il codice del servizio espresso. Il codice consente al sistema di telefonico del supporto automatizzato di Dell di smistare la chiamata in modo più efficiente. È possibile che venga richiesto anche il Service Tag presente sul retro o sul fondo del computer.

Ricordarsi di compilare l'elenco di controllo della diagnostica (consultare “Elenco di controllo della Diagnostica” a pagina 62). Se possibile, prima di contattare Dell per richiedere assistenza, avviare il sistema e usare un telefono vicino al computer. Potrebbe essere richiesto di digitare alcuni comandi sulla tastiera, riferire informazioni dettagliate durante le operazioni o tentare di seguire procedure per la risoluzione dei problemi la cui esecuzione è possibile solo sul computer. Accertarsi che la documentazione del computer sia disponibile.

## **Elenco di controllo della Diagnostica**

Nome:

Data:

Indirizzo:

Numero di telefono:

Numero di servizio (codice a barre posto sul retro o sul fondo del computer):

Codice del servizio espresso:

Numero di autorizzazione per la restituzione dei materiali (se fornito dal tecnico del supporto tecnico di Dell):

Sistema operativo e versione:

Dispositivi:

Schede di espansione:

Il computer è collegato a una rete? Sì No

Rete, versione e scheda di rete:

Programmi e versioni:

Consultare la documentazione del sistema operativo per determinare il contenuto dei file di avvio del sistema. Se si dispone di una stampante, stampare ciascun file, altrimenti annotarne il contenuto prima di contattare Dell.

Messaggio di errore, codice bip o codice di diagnostica:

Descrizione del problema e procedure per la risoluzione del problema eseguite:

## Come contattare Dell

Per i clienti negli Stati Uniti, chiamare 800-WWW-DELL (800-999-3355).



**N.B.** se non si dispone di una connessione Internet attiva, è possibile reperire i recapiti sulla fattura di acquisto, sulla distinta di imballaggio, sull'effetto o sul catalogo dei prodotti Dell.

Dell fornisce numerose opzioni di assistenza e supporto in linea e telefonici. La disponibilità varia in base al Paese e al prodotto, e alcuni servizi potrebbero non essere disponibili nella zona del cliente. Per contattare Dell per problemi commerciali, di supporto tecnico o per servizio clienti:

- 1** Visitare [support.dell.com](https://support.dell.com).
- 2** Verificare il proprio Paese nel menu a discesa **Choose A Country/Region** (Scegli una nazione) nella parte inferiore della pagina.
- 3** Fare clic su **Contact Us** (Contattaci) nel lato sinistro della pagina.
- 4** Selezionare il collegamento appropriato dell'assistenza o del supporto in base alle proprie esigenze.
- 5** Scegliere il metodo più comodo per contattare Dell.



# Indice analitico

## A

alimentazione  
problemi, 39

## C

Codice di servizio espresso, 55  
codici bip, 28  
come contattare Dell, 63  
computer  
  codici bip, 28  
  ripristinare uno stato  
    precedente, 49  
  si blocca, 42-43  
  smette di rispondere, 42  
conflitti  
  incompatibilità software  
    e hardware, 39  
conflitti IRQ, 39  
connessione Internet  
  impostazione, 13  
  informazioni su, 13  
  opzioni, 13  
Contratto di licenza con l'utente  
  finale (EULA), 56

## D

Dell  
  come contattare, 63  
Dell Diagnostics, 34  
Desktop System Software, 55  
diagnostica  
  codici bip, 28  
  Dell, 34  
documentazione  
  Guida alla Tecnologia Dell, 56  
  Manuale di servizio, 56  
driver, 45  
  identificazione, 46  
  informazioni su, 45  
  reinstallazione, 46

## E

etichetta della licenza, 56  
etichetta della licenza di  
  Windows, 56

## **F**

Factory Image Restore, 51

Files and Settings Transfer Wizard (Trasferimento guidato file e impostazioni), 15

## **G**

Guida alla tecnologia Dell, 56

## **H**

hardware

codici bip, 28

conflitti, 39

Dell Diagnostics, 34

Hardware Troubleshooter (Risoluzione dei problemi relativi all'hardware), 39

## **I**

indicatore di alimentazione  
stati, 39

informazioni sull'ergonomia, 56

## **M**

Manuale per l'assistenza, 56

memoria  
problemi, 41

messaggi

sistema, 30

messaggi di errore

codici bip, 28

sistema, 30

messaggi di sistema, 30

## **N**

numeri di telefono, 63

Numero di servizio, 55

## **O**

Operating System, supporto, 56

overclocking, 25

overclocking della CPU, 25

## **P**

problemi

alimentazione, 39

codici bip, 28

conflitti, 39

Dell Diagnostics, 34

generali, 42

il computer si blocca, 42-43

il computer smette di  
rispondere, 42

il programma si blocca, 42

memoria, 41

programmi e compatibilità con  
Windows, 43

problemi (*segue*)  
ripristinare uno stato precedente, 49  
schermata blu, 43  
software, 42-43  
stati dell'indicatore di alimentazione, 39

procedure guidate  
Files and Settings Transfer Wizard (Trasferimento guidato file e impostazioni), 15  
Program Compatibility wizard (Verifica guidata compatibilità programmi), 43

product key del sistema operativo, 56

Program Compatibility wizard (Verifica guidata compatibilità programmi), 43

## R

rendimento, 25

risoluzione dei problemi, 56  
conflitti, 39  
Dell Diagnostics, 34  
Hardware Troubleshooter (Risoluzione dei problemi relativi all'hardware), 39  
ripristinare uno stato precedente, 49

## S

Servizi, 58

sistema operativo  
reinstallazione, 56  
supporto, 52

software  
conflitti, 39  
problemi, 42-43

specifiche  
alimentazione, 23  
ambientali, 23  
bus di espansione, 18  
comandi e indicatori, 22  
connettori, 19  
fisiche, 23  
informazioni sul computer, 17  
memoria, 17  
processore, 17  
tecniche, 17  
unità, 19

stampante  
collegamento, 13  
installazione, 13

supporto  
come contattare Dell, 63  
Drivers and Utilities, 55  
Operating System, 56

supporto Drivers and Utilities, 55

System Restore (Ripristino configurazione di sistema), 49

## T

- tecnologia a doppia scheda grafica, 25
- Termini e condizioni, 56
- trasferimento delle informazioni su un nuovo computer, 15

## U

- unità
  - supporto Drivers and Utilities, 55

## W

- Windows Vista
  - Factory Image Restore, 51
  - Program Compatibility Wizard (Verifica guidata compatibilità programmi), 43
  - reinstallazione, 56
  - System Restore (Ripristino configurazione di sistema), 49

## Windows XP

- Device Driver Rollback (Ripristino dei driver di periferica), 46
- Files and Settings Transfer Wizard (Trasferimento guidato file e impostazioni), 15
- Hardware Troubleshooter (Risoluzione dei problemi relativi all'hardware), 39
- reinstallazione, 56
- System Restore (Ripristino configurazione di sistema), 49