

Руководство по эксплуатации и устранению неполадок



Компания Hewlett-Packard предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в положениях прямой гарантии, сопровождающей соответствующие продукты и услуги. Никакие части данного документа не могут рассматриваться как предоставление каких-либо дополнительных гарантий. HP не несет ответственности за любые допущенные в данном документе технические или редакторские ошибки или пропуски.

HP не несет ответственности за использование или надежность работы данного программного обеспечения на оборудовании, не поставленном компанией HP.

Данный документ содержит конфиденциальную информацию, авторские права на которую защищены. Никакая часть данного документа не может быть скопирована, воспроизведена или переведена на другой язык без письменного согласия компании HP.

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

Copyright © 2005–2008, Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Данная программа включает в себя технологию защиты от несанкционированного копирования, которая в свою очередь защищена патентами США и другими правами на интеллектуальную собственность. Использование данной технологии защиты от несанкционированного копирования должно осуществляться с разрешения компании Macrovision. Технология-предназначена-исключительно для домашнего или другого платного использования ограниченным числом лиц, если иное не оговорено компанией Macrovision. Вскрытие технологии и деассемблирование программы запрещены.

Microsoft и Windows являются зарегистрированными в США товарными знаками корпорации Майкрософт.

Эмблема Windows является товарным знаком или зарегистрированным товарным знаком корпорации Майкрософт в США и/или других странах/регионах.

HP поддерживает законное использование технологий. HP не одобряет и не поощряет использование своих продуктов в целях, запрещенных законом об авторских правах.

Сведения, содержащиеся в данном документе, могут быть изменены без предварительного уведомления.

Содержание

Техническое обслуживание	1
Резервное копирование данных на диски	1
Создание дисков восстановления системы	2
Удаление неиспользуемых программ	2
Использование Центра обновления Windows	2
Выбор автоматически запускающихся при загрузке программ	2
Запуск программы «Очистка диска»	2
Запуск программы «Очистка диска» вручную	3
Создание расписания автоматических запусков программы «Очистка диска»... ..	3
Запуск программы «Дефрагментация диска»	3
Проверка жесткого диска на наличие ошибок	4
Основные сведения об объеме жестких дисков	4
Защита компьютера от загрязнения пылью и грязью	4
Чистка компьютера и монитора	4
Чистка клавиатуры и мыши	5
Устранение неполадок компьютера	6
Воспроизведение звука	6
Приводы CD и DVD	8
Видео	10
Дисплей (Монитор).....	11
Жесткий диск	12
Установка оборудования	13
Доступ в Интернет.....	15
Клавиатура и мышь.....	18
Питание	21
Производительность	23
Беспроводные устройства Bluetooth.....	25
Прочее	26
Устранение сбоев в работе программного обеспечения	28
Обзор методов устранения сбоев в работе программного обеспечения	28
Перезагрузка компьютера	28
Выключение компьютера.....	28
Обновление драйверов	28
Восстановление системы после сбоя.....	29
Переустановка программ и аппаратных драйверов	30
Восстановление системы из архива	31
Создание дисков восстановления	31
Возможные способы восстановления системы из архива	32
Восстановление системы с жесткого диска	32
Восстановление системы с дисков восстановления.....	34


Техническое обслуживание

В этом разделе содержатся сведения о том, какие действия необходимо выполнять для обеспечения бесперебойной работы компьютера и как облегчить восстановление важной информации в случае возникновения неполадок в будущем.


Резервное копирование данных на диски

С помощью программного обеспечения для записи CD- и DVD-дисков, установленного на компьютере (например, CyberLink Power2Go), можно создавать диски с резервными копиями важных данных, включая личные-файлы, сообщения электронной почты и закладки на Web-сайты. Также можно переносить данные на внешние жесткие диски.

Следующая процедура представляет собой только один способ резервного копирования данных. Дополнительные сведения можно получить в **Центре справки и поддержки**.

- 1 Нажмите на кнопку **Пуск** в Windows Vista , **Все программы**, затем выберите **CyberLink DVD Suite**.

Откроется окно регистрации CyberLink. Вы можете зарегистрироваться или отложить регистрацию.

- 2 Нажмите на значок **данных**  вверху окна.
- 3 Выберите **Запись DVD-диска с данными (Make a data DVD)** или **Создание CD-диска с данными (Make a data CD)**.

Откроется окно Power2Go со списком папок.

- 4 Выделите файлы и папки, которые вы хотите переместить, затем щелкните мышью на

значке **Добавить** .

- Чтобы удалить файл, выберите его и щелкните на значке **Удалить папку**

(Delete a Folder) .

- Чтобы удалить все файлы, щелкните на значке **Удалить все папки (Delete all**

Folders) .

- Чтобы создать в директории новую папку, щелкните на значке **Добавить папку (Add**

Folder) .

Папка будет создана в текущей директории.

- 5 Когда вы добавите все необходимые файлы, щелкните на значке **Записать диск (Burn a Disc)**.

Откроется окно «Конфигурация и информация» (Configuration/Information) и вкладка «Запись» (Burner), где вы сможете задать параметры записи. Оставьте параметры по умолчанию.

- 6 Когда появится соответствующее сообщение, вставьте диск.

Power2Go начнет запись данных на диск и отобразит индикатор выполнения записи.

- 7 При появлении сообщения *Диск с данными: запись завершена успешно* нажмите **ОК**.

Диск будет извлечен автоматически.

- 8 Извлеките диск из дисководов, пометьте его и положите в надежное место.

Программное обеспечение, применяемое для резервного копирования на диски, должно обладать функцией *проверки записи* (CyberLink Power2Go обладает такой функцией). С помощью функции проверки записи выполняется проверка точности копирования данных на диск. Для этого данные на жестком диске сравниваются с данными, скопированными на диск. В зависимости от того, какое ПО используется для записи дисков, возможно, понадобится включить эту функцию вручную (обратитесь к программной документации).

Если при записи на диск возникли неполадки, попробуйте использовать другой носитель (другого типа или марки). Также воспользуйтесь проводником Windows, чтобы просмотреть записанные файлы и убедиться, что все необходимые данные были переписаны. Чтобы открыть проводник Windows, щелкните-правой кнопкой мыши на кнопке **Пуск** и выберите **Проводник**.

Создание дисков восстановления системы

Это действие необходимо-выполнить единственный раз, пока компьютер корректно работает. Если впоследствии произойдет сбой в работе компьютера, с помощью дисков восстановления системы можно будет вернуть исходные заводские настройки компьютера.

Перед созданием дисков восстановления системы ознакомьтесь с разделом «Восстановление системы из архива» на странице 31.

Удаление неиспользуемых программ

Неиспользуемые программы занимают место и замедляют работу компьютера. Если на компьютере есть неиспользуемые программы, выполните следующие действия, чтобы удалить их.

- 1 Нажмите кнопку **Пуск**, а затем выберите пункт **Панель управления**.
- 2 Щелкните на пункте **Удаление программы**. Откроется окно «Программы и компоненты».
- 3 Выберите программу, подлежащую удалению, и нажмите кнопку **Удалить**.
- 4 Следуйте инструкциям на экране.

ПРИМЕЧАНИЕ. Некоторые программы имеют собственные средства удаления. Если не удастся удалить программу из панели управления, обратитесь к программной документации или соответствующему разделу справки.

Использование Центра обновления Windows

Отслеживайте выход новых обновлений или назначайте расписание для еженедельных автоматических обновлений. (Подробности см. в руководстве *Начало работы*.)

- 1 Нажмите кнопку **Пуск** и выберите пункт **Панель управления**.
- 2 В группе **Безопасность** нажмите кнопку **Поиск обновлений**.
- 3 Выберите пункт **Установить обновления**.

Выбор автоматически запускающихся при загрузке программ

Задайте в меню «Автозапуск» запуск только нужных приложений, чтобы повысить скорость работы и производительность системы:

- 1 Нажмите кнопку **Пуск**, выберите **Все программы**, а затем **Защитник Windows (Windows Defender)**.
- 2 Выберите **Сервис**.
- 3 Выберите **Проводник программного обеспечения**.
- 4 В списке категорий выберите **Автоматически загружаемые программы**.
- 5 Выберите программы, которые не должны запускаться при загрузке, и нажмите кнопку **Запретить**.

Запуск программы «Очистка диска»

Программа «Очистка диска» освобождает на место на жестком диске путем удаления временных и неиспользуемых файлов (включая временные файлы Интернета и файлы корзины). Программу «Очистка диска» можно запускать вручную или настроив ее автоматический запуск.

Запуск программы «Очистка диска» вручную

- 1 Нажмите кнопку **Пуск**, выберите пункт **Все программы, Стандартные, Служебные**, а затем **Очистка диска**.

Программа «Очистка диска» выполнит поиск файлов для удаления и рассчитает, какой размер дискового пространства может быть освобожден.

- 2 Установите флажки рядом с типами файлов, которые нужно удалить.
- 3 Нажмите кнопку **ОК**, а затем **Удалить файлы**, чтобы завершить удаление выбранных файлов.

Создание расписания автоматических запусков программы «Очистка диска»

- 1 Нажмите кнопку **Пуск** Windows Vista, Выберите пункты **Все программы, Стандартные, Служебные**, а затем **Планировщик задач**.
- 2 Выберите **Действие**, а затем **Создать простую задачу**.
- 3 Введите имя задачи и, при желании, описание.
- 4 Нажмите кнопку **Далее**, после чего нажмите кнопку **Далее** еще раз.
- 5 Выберите повторяемость выполнения задачи и нажмите кнопку **Далее**.
- 6 Выберите время запуска программы «Очистка диска» и нажмите кнопку **Далее**. Работа программы очистки диска может занять довольно много времени, поэтому выберите для запуска время, когда компьютер включен, но не используется.
- 7 Выберите **Запуск программы** и нажмите кнопку **Далее**.
- 8 В группе **Программа или сценарий** выберите **Обзор**.
- 9 Введите *cleanmgr.exe* и нажмите кнопку **Открыть**, а затем **Далее**.
- 10 Просмотрите краткие сведения о созданном расписании. Завершив настройку, нажмите кнопку **Готово**. Программа «Очистка диска» будет запущена в назначенное время.

Запуск программы «Дефрагментация диска»


Сохраняя файлы на жесткий диск, операционная система Microsoft® Windows Vista® часто делит их на несколько частей (или *фрагментов*) так, чтобы их можно было разместить в свободном пространстве на диске. При открытии фрагментированный файл извлекается сразу из нескольких участков диска, в результате чего процесс открытия файла замедляется.

Программа «Дефрагментация диска» объединяет фрагментированные файлы на диске, что позволяет увеличить производительность компьютера. Дефрагментация диска не изменяет местоположение папок и файлов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Работа программы дефрагментации диска может занять длительное время. Можно настроить программу на автоматический ночной запуск.

- 1 Сохраните свою работу и закройте все программы.
- 2 Нажмите одновременно клавиши Ctrl-Alt-Delete.
- 3 Выберите **Запустить диспетчер задач**.
- 4 В списке на вкладке «Приложения» выберите все программы и нажмите кнопку **Снять задачу**. Закройте диспетчер задач.
- 5 Нажмите кнопку **Пуск** Windows Vista и выберите пункты **Все программы, Стандартные, Служебные**, а затем **Дефрагментация диска**.
- 6 Нажмите кнопку **Выполнить дефрагментацию**.

Если программа «Дефрагментация диска» запускается несколько раз, значит к диску все еще имеет доступ одна из скрытых программ, работающих в фоновом режиме. Перезагрузите компьютер в безопасном режиме и запустите программу «Дефрагментация диска» еще раз:

- 1 Нажмите кнопку **Пуск**, нажмите кнопку со **стрелкой** рядом с кнопкой **Блокировка**,  а затем выберите **Перезагрузить компьютер**.
- 2 Как только на экране появится эмблема Windows, нажмите клавишу F8.

- 3 С помощью клавиш со стрелками выберите в меню дополнительных вариантов загрузки пункт **Безопасный режим** и нажмите клавишу Enter.
- 4 После загрузки Windows Vista следуйте описанной выше процедуре, чтобы запустить программу «Дефрагментация диска».
- 5 Чтобы выйти из безопасного режима, повторите шаг 1.

Проверка жесткого диска на наличие ошибок

Работая в операционной системе Windows Vista, выполните следующую процедуру проверки целостности жесткого диска. Прежде чем начать проверку диска завершите работу всех программ.

- 1 Нажмите на кнопку **Пуск**, а затем выберите пункт **Компьютер**.
- 2 Щелкните правой-кнопкой мыши на значке жесткого диска, который необходимо проверить, и выберите пункт **Свойства**.
- 3 Перейдите на вкладку **Сервис**.
- 4 В группе **Проверка диска** выберите **Проверить**.
- 5 При необходимости установите флажки **Автоматически исправлять системные ошибки** и **Проверять и восстанавливать поврежденные сектора**.
- 6 Нажмите кнопку **Начать**. Если будет предложено, перезагрузите компьютер, нажав кнопку **Да**.

Компьютер перезагрузится и проверит жесткий диск на наличие ошибок.

Основные сведения об объеме жестких дисков

Может -оказаться, что объем жестких дисков компьютеров Hewlett-Packard и Compaq с предустановленной операционной системой Windows Vista отличается в *меньшую* сторону от заявленного в технических характеристиках изделия, в документации или на упаковке.

Производители жестких дисков, описывая и рекламируя свой товар, используют десятичную (по основанию 10) систему исчисления. Windows Vista и другие программы, такие как FDISK, используют двоичную (по основанию 2) систему исчисления.

В десятичной системе исчисления один мегабайт (Мб) равен 1 000 000 байт, а один гигабайт (Гб) равен 1 000 000 000 байт. В двоичной системе исчисления один мегабайт равен 1 048 576 байтам, а один гигабайт (Гб) равен 1 073 741 824 байтам. Из-за различий в системах оценки объема, заявленный в рекламе, может отличаться от объема, подтвержденного Windows Vista. Емкость жесткого диска соответствует указанной в рекламе.

В проводнике и окне «Компьютер» операционной системы Windows Vista показывается меньший объем жесткого диска, так как в каждый момент времени возможно отображение сведений только об одном разделе жесткого диска. Один из разделов диска содержит сведения, необходимые для аварийного восстановления системы.

Защита компьютера от загрязнения пылью и грязью

Защитив компьютер от попадания пыли и грязи, можно продлить срок его службы. Пыль, шерсть животных и другие частицы могут накапливаться, создавая эффект одеяла, в результате чего компоненты системы могут перегреваться, или нечетко работать, как в случае с клавиатурой и мышью. Проверяйте компьютер раз в месяц на наличие видимых загрязнений и проводите очистку примерно раз в три месяца.

Чистка компьютера и монитора

- 1 Отключите компьютер от источника питания.
- 2 Отключите монитор от источника питания.
- 3 С помощью чистой сухой ткани протрите корпус компьютера и монитор.

- 4 Смочите чистую ткань теплой водой и начисто вытрите корпус компьютера и монитора.

Не допускайте попадания воды на экран монитора.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если на корпусе компьютера или мониторе есть остатки от наклеек или следы от пролитой жидкости, смочите тряпку без ворса в изопропиловом-спирте и удалите загрязнения.

- 5 С помощью чистой ткани насухо протрите корпус компьютера и монитора.
- 6 Для очистки экрана монитора используйте чистую, сухую ткань, а для более тщательной очистки используйте антистатический очиститель дисплея и чистую ткань.

Чистка вентиляционных отверстий

Вентиляционные отверстия позволяют осуществлять охлаждение компьютера и монитора. Чтобы поддерживать нормальный ход воздушного потока, очищайте эти отверстия с помощью небольшого пылесоса на батареях. (Использование пылесоса на батареях устраняет риск поражения электрическим током.)

- 1 Проведите пылесосом над вентиляционными отверстиями в корпусе компьютера и монитора.
- 2 Удалите накопившуюся грязь в разъемах компьютера и вокруг них (например, в портах Ethernet и USB).

Чистка клавиатуры и мыши

При очистке клавиш клавиатуры установите небольшую мощность пылесоса на батареях, чтобы не допустить вырывания кнопок и пружин.

- 1 Пропылесосьте между клавишами клавиатуры и вдоль рядов.
- 2 С помощью чистой сухой ткани, смоченной в изопропиловом спирте, очистите накопившуюся грязь на клавишах и по краям клавиатуры.
- 3 Протрите корпус и провод мыши с помощью чистящих салфеток или с помощью ткани и очистителя.

Если используется шариковая мышь, почистите ее шарик и валики внутри. Для этого выполните следующие действия:

- 1 Переверните мышь.
- 2 Поверните кольцо-крышки шарика против часовой стрелки, чтобы удалить его и извлечь шарик.
- 3 Промойте шарик с мылом и теплой водой.
- 4 Очистите валики внутри мыши с помощью хлопковой тряпки, смоченной в изопропиловом спирте.
- 5 После полного высыхания шарика и валиков мыши поставьте шарик на место и заверните кольцо-крышку.


Устранение неполадок компьютера

Таблицы со сведениями об устранении неполадок приводятся в следующем порядке:

- Воспроизведение звука
- Приводы CD и DVD
- Видео
- Дисплей (Монитор)
- Жесткий диск
- Установка оборудования
- Доступ в Интернет
- Клавиатура и мышь
- Питание
- Производительность
- Беспроводные устройства Bluetooth
- Прочее

Чтобы получить дополнительные сведения о неполадках монитора или сбоях в работе конкретной модели принтера, обратитесь к документации, предоставленной производителем данного устройства.

Воспроизведение звука

Неполадка	Возможное решение
Звук не слышен	<p>Чтобы проверить, не активирована ли функция приглушения звука, нажмите на клавиатуре клавишу выключения звука.</p> <p><i>Или</i></p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите кнопку Пуск, а затем выберите пункт Панель управления.2 Щелкните на оснастке Оборудование и звук, а затем выберите Громкость.3 Если в приложениях активирована функция Приглушения звука, нажмите на клавиатуре соответствующую клавишу, чтобы восстановить громкость звука. <hr/> <p>Если у вас встроенные-в монитор динамики, регулируйте громкость с помощью кнопок на передней панели монитора. С помощью кнопок на передней войдите в экранное меню и проверьте, что звук включен и громкость находится на нужном уровне.</p> <hr/> <p>На панели задач щелкните на значке Громкость  или увеличьте громкость звука с помощью клавиатуры.</p> <hr/> <p>Убедитесь, что активные (питаемые) динамики включены.</p> <hr/> <p>Выключите компьютер, отключите и снова подключите динамики. Убедитесь, что динамики подключены к звуковому порту, а не к линейному входу или к разъему микрофона.</p> <hr/> <p>Нажмите клавишу перехода в спящий режим (только определенные модели) или клавишу Esc, чтобы вывести компьютер из спящего режима.</p> <hr/> <p>Если к компьютеру подключены наушники, отсоедините их.</p>

Воспроизведение звука (продолжение)

Неполадка

При воспроизведении некоторых аудиофайлов на экране появляются сообщения об ошибке кодека.

Возможное решение

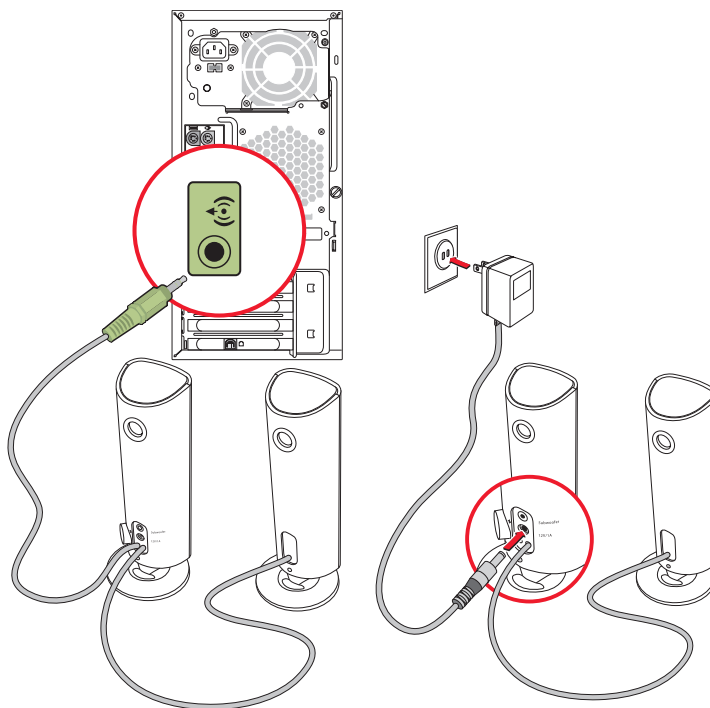
Откройте этот файл в проигрывателе Windows Media. Убедитесь, что проигрыватель Windows Media настроен на автоматическую загрузку кодеков.

- Файл будет воспроизводиться, если доступен соответствующий кодек. Обратите внимание на то, что для загрузки файла кодека компьютер должен быть подключен к Интернету.
- Если нужный кодек недоступен, выясните, не появилось ли обновление для проигрывателя Media Player.

Для получения дополнительных сведений откройте справку проигрывателя Windows Media и выполните поиск по слову *кодек*.

Очень низкая или неудовлетворительная громкость

Громкость пассивных-динамиков (динамиков без отдельного кабеля питания) будет неудовлетворительной. Замените пассивные-динамики активными. Активные динамики оснащены кабелем шнура питания и клавишей включения. Активные динамики подключаются к разъему Audio Out (зеленому) на задней панели компьютера.



Приводы CD и DVD

Неполадка	Возможное решение
Для запуска CD- или DVD-привода требуется слишком много времени, или же привод не может прочитать диск.	<p>Убедитесь, что диск вставлен в лоток меткой вверх и выровнен по центру.</p> <hr/> <p>Определение приводом типа носителя занимает по крайней мере 30 секунд.</p> <hr/> <p>Используя набор для чистки, который продается в большинстве компьютерных магазинов, очистите диск.</p> <hr/> <p>Возможно, драйвер привода поврежден или устарел. Подробные сведения о восстановлении и обновлении драйверов см. в разделе «Обновление драйверов» на странице 28.</p>
Не удается извлечь CD- или DVD-диск.	<p>Чтобы открыть лоток, включите компьютер и нажмите клавишу извлечения диска, расположенную рядом с приводом.</p> <p>Если предполагается, что клавиша извлечения диска функционирует некорректно, выполните следующие действия:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите на кнопку Пуск, а затем выберите пункт Компьютер.2 Щелкните правой кнопкой мыши на значке CD-или DVD-привода, который нужно открыть.3 Выберите в меню пункт Извлечь.
Диск mini-CD проваливается внутрь компьютера.	<p>Во всех корпусах Slimline приводы CD/DVD установлены вертикально. CD-и DVD-диски стандартного размера могут быть вставлены в компьютер вертикально, что не относится к мини-дискам. Поэтому, прежде чем вставлять мини-диск, корпус компьютера необходимо положить набок.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Поверните корпус компьютера передней панелью вверх и положите его на правый бок.2 Нажмите клавишу извлечения диска, чтобы открыть лоток привода CD/DVD.3 Положите мини-диск в предназначенное для него углубление в лотке и снова нажмите клавишу извлечения диска, чтобы закрыть лоток.

Приводы CD и DVD (продолжение)

Неполадка	Возможное решение
Не удается записать диск.	Убедитесь, что диск вставлен в лоток меткой вверх и выровнен по центру.
	Убедитесь, что используется подходящий для данного привода тип диска (носителя). Попробуйте использовать диски другой марки.
	Убедитесь, что на диске нет загрязнений и он не поврежден. Диск, запись на который была остановлена посреди сеанса записи, может повредиться. Используйте другой диск.
	Тип диска должен соответствовать типу файлов, записываемых на него.
	Если диск CD-R используется для записи музыки, убедитесь, что он пуст, а если такой диск используется для записи данных, убедитесь, что он пуст или позволяет дозаписывать данные (содержит достаточно свободного места для добавления файлов данных).
	При создании копии диска убедитесь, что тип носителя диска-приемника данных соответствует типу носителя диска-источника данных. Некоторые записывающие программы поддерживают запись только на диски того же типа, что диск-источник. Например, DVD можно записывать только на диски DVD+R/-R или DVD+RW/-RW, а CD—только на диски CD-R или CD-RW.
	Убедитесь, что диск вставлен в нужный привод и именно этот привод указан в параметрах программы для записи CD или DVD.
	Выберите для записывающего привода скорость записи ниже, чем максимально возможная.
	Записывающее ПО может воспрепятствовать добавлению записи, если ее размер превышает размер свободного места на диске. Место можно освободить, удалив перед записью файлов на диск одну или несколько позиций из списка.
	Перед записью завершите работу всех открытых программ и закройте все окна.
	Убедитесь, что на жестком диске достаточно свободного места для хранения временной копии записываемой информации.
	Нажмите на кнопку Пуск , а затем выберите пункт Компьютер . Чтобы узнать, сколько места доступно на-диске, щелкните правой кнопкой мыши на значке жесткого диска и выберите пункт меню Свойства .

Если записываемые файлы находятся на сетевом жестком диске, сначала скопируйте их на локальный жесткий диск, а затем произведите запись.

Завершите работу всех открытых программ и закройте все окна. Перезагрузите компьютер.

Приводы CD и DVD (продолжение)

Неполадка	Возможное решение
Не удается добавить данные на DVD-диск.	Убедитесь, что в настройках ПО для записи DVD выбран нужный способ записи (добавление или добавление в конец).
Не отображаются названия музыкальных записей на CD-диске.	Чтобы во время воспроизведения музыкального CD на экран выводилось название, исполнитель и другие сведения о музыкальной записи, необходимо, чтобы компьютер был подключен к Интернету. Эта информация не записывается на диск. Информация о музыкальных записях доступна не для каждого CD-диска.
Во время записи видео появляется сообщение об ошибке.	Если компьютер оснащен и аналоговым, и цифровым устройствами видеозаписи, в настройках видеозаписи необходимо выбрать используемое в данный момент устройство. Чтобы узнать, как осуществить выбор устройства видеозаписи, перейдите в меню «Справка» программы видеозаписи.
Не удается запустить воспроизведение DVD-фильма на DVD-проигрывателе.	DVD-проигрыватель не поддерживает воспроизведение видеофайла, записанного на DVD-диск как файл данных. Чтобы фильм можно было воспроизвести, воспользуйтесь программой видеозаписи. Некоторые файлы можно просмотреть на компьютере, но нельзя—на домашнем DVD-проигрывателе.

Видео

Неполадка	Возможное решение
Не удается воспроизвести некоторые видеофайлы.	Возможно, файл поврежден или имеет неподдерживаемый формат. Откройте файл в видеоредакторе и сохраните в поддерживаемом формате.
При воспроизведении некоторых видеофайлов на экране появляются сообщения об ошибке кодека.	Откройте этот файл в проигрывателе Windows Media. Убедитесь, что проигрыватель Windows Media настроен на автоматическую загрузку кодеков. <ul style="list-style-type: none">■ Файл будет воспроизводиться, если доступен соответствующий кодек. Обратите внимание на то, что для загрузки файла кодека компьютер должен быть подключен к Интернету.■ Если нужный кодек недоступен, выясните, не появилось ли обновление для проигрывателя Media Player. Для получения дополнительных сведений откройте справку проигрывателя Windows Media и выполните поиск по слову <i>кодек</i> .

Видео (продолжение)

Неполадка	Возможное решение
Сообщение об ошибке: <i>Файлы, необходимые для воспроизведения видео, повреждены или не существуют.</i>	<ol style="list-style-type: none">1 Нажмите кнопку Пуск, щелкните правой-кнопкой мыши на пункте Компьютер, а затем выберите Свойства.2 В группе Задачи щелкните на Диспетчере устройств.3 Щелкните на знаке «плюс» (+) рядом с элементом Звуковые, видео- и игровые устройства.4 Щелкните правой кнопкой мыши на ТВ-тюнере (только определенные модели), а затем выберите Обновление драйверов.5 Выберите Автоматический поиск обновленных драйверов.6 Следуйте инструкциям по обновлению драйвера.7 Если будет предложено, перезагрузите компьютер.

Дисплей (Монитор)


В дополнение к информации, приведенной в этом разделе, обратитесь к документации, поставляемой вместе с монитором.

Неполадка	Возможное решение
Экран монитора темный, индикатор питания монитора не горит.	<p>Отключите и снова подключите кабели, ведущие к разъему электропитания на задней панели монитора и сетевой розетке.</p> <p>Нажмите на передней панели монитора клавишу включения питания.</p>
На экране нет изображения.	<p>Чтобы изображение на экране снова стало видимым, нажмите клавишу «пробел» или сдвиньте мышь.</p> <p>Нажмите клавишу перехода в спящий режим (только определенные модели) или клавишу Esc, чтобы вывести компьютер из спящего режима.</p> <p>Нажмите кнопку включения, чтобы включить компьютер.</p> <p>Проверьте, не погнулись ли штырьки видеоразъема:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Если хотя бы один штырек погнулся, замените кабель монитора.■ Если погнутых штырьков нет, отключите и снова подключите кабель монитора к компьютеру.
Изображения на экране нечеткие или их размер слишком велик или слишком мал.	<p>Отрегулируйте в Windows Vista разрешение монитора. Для этого выполните следующие действия:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Щелкните правой кнопкой мыши на рабочем столе и выберите команду Настройка.2 Выберите Параметры экрана.3 Установите необходимое Разрешение.

Жесткий диск

Неполадка	Возможное решение
Похоже, что компьютер заблокирован. Он не реагирует на действия пользователя.	<p>Завершите работу всех не отвечающих программ с помощью диспетчера задач или перезагрузите компьютер:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите сочетание клавиш Ctrl-Alt-Delete.2 Выберите Запустить диспетчер задач.3 Выберите программу, которая не отвечает, и нажмите кнопку Снять задачу. <p>Если завершить работу программ не удастся, перезагрузите компьютер:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите сочетание клавиш Ctrl-Alt-Delete.2 Нажмите кнопку со стрелкой, расположенной рядом с красной кнопкой Завершение работы, а затем выберите Перезагрузить компьютер. <p><i>Или</i></p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите и удерживайте кнопку питания в течение пяти секунд или дольше, чтобы выключить компьютер.2 Включите компьютер, нажав кнопку включения.
Сообщение об ошибке: <i>Ошибка жесткого диска.</i>	<p>Нажмите на клавиатуре клавишу вызова справки, чтобы открыть центр справки и поддержки, или обратитесь к документу <i>Руководство по получению ограниченной гарантийной поддержки и осуществлению возврата</i>, чтобы узнать, как связаться со службой поддержки.</p>

Установка оборудования

Неполадка	Возможное решение
Устройство не определяется как часть системы.	<p>Установите драйвер устройства с CD-диска, поставляемого вместе с устройством, или загрузите и установите драйвер с Web-сайта производителя устройства.</p> <p>Возможно, понадобится обновить драйвер до версии, поддерживающей работу с Windows Vista. Обратитесь напрямую к производителю устройства, чтобы получить файлы обновления.</p> <p>Чтобы получить файлы обновления для периферийных устройств HP, посетите Web-сайт компании HP. Чтобы получить подробные сведения, обратитесь к документу <i>Руководство по получению ограниченной гарантийной поддержки и осуществлению возврата</i>.</p> <hr/> <p>Убедитесь, что все кабели правильно и надежно подключены к разъемам. Убедитесь, что штырьки на кабеле или разъеме не погнулись.</p> <hr/> <p>Чтобы связать устройство с компьютером, выключите компьютер, включите внешнее устройство, а затем включите компьютер снова.</p> <hr/> <p>Перезагрузите компьютер и следуйте инструкциям по внесению изменений в систему.</p> <hr/> <p>Сбросьте автоматически устанавливаемые значения параметров операционной системы для данного устройства и выберите базовую конфигурацию, которая не вызовет конфликта ресурсов системы.</p> <p>Кроме того, можно перенастроить или выключить устройства, вызывающие конфликт ресурсов.</p>
Новое устройство не работает.	<p>Чтобы установить или удалить драйвер устройства, необходимо войти в систему как пользователь с административными привилегиями. Если необходимо войти в систему с учетной записью другого пользователя, нажмите кнопку Пуск, нажмите кнопку со стрелкой рядом с кнопкой Блокировка, а затем кнопку Смена пользователей. Выберите учетную запись с правами администратора.</p> 

Установка оборудования (продолжение)

Неполадка	Возможное решение
Устройство перестало работать после установки нового устройства.	<p>Чтобы разрешить конфликт устройств, возможно, понадобится заблокировать одно из устройств или удалить старый драйвер устройства:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите кнопку Пуск, щелкните правой кнопкой мыши на пункте Компьютер, а затем выберите Свойства.2 В группе Задачи щелкните на Диспетчере устройств.3 Щелкните на знаке «плюс» (+) рядом с неисправным устройством и проверьте, имеются ли рядом со значком устройства восклицательные знаки внутри желтых кругов. Наличие восклицательного знака означает, что произошел конфликт устройств или сбой. Восклицательные знаки появляются не во всех случаях, когда устройство функционирует неправильно.4 Конфликт устройств может быть вызван тем, что в списке драйверов диспетчера устройств находится драйвер удаленного из системы устройства. Для корректной работы нового устройства необходимо удалить старый драйвер. Для этого щелкните правой кнопкой мыши на устройстве, выберите Удалить и нажмите кнопку ОК.5 Щелкните дважды на имени устройства и выберите Свойства.6 Перейдите на вкладку Ресурсы, чтобы убедиться, что произошел конфликт устройств.7 Перейдите на вкладку Общие, чтобы проверить, включено ли устройство и как оно работает. Если доступна кнопка Диагностика, нажмите ее и следуйте экранным инструкциям мастера устранения неполадок.8 Перезапустите компьютер. Нажмите кнопку Пуск, нажмите кнопку со стрелкой рядом с кнопкой Блокировка, а затем выберите Перезагрузить компьютер.



Доступ в Интернет

Неполадка	Возможное решение
Не удается подключиться к Интернету.	<p>Проверьте параметры Интернета или обратитесь к поставщику услуг Интернета за помощью.</p> <hr/> <p>Убедитесь, что применяемые кабели подходят для данного типа подключения к Интернету. Компьютер может быть оснащен модемом или сетевым адаптером Ethernet (так же называемым сетевой интерфейсной платой). Для связи по телефонной линии через модем используется стандартный телефонный кабель. Для подключения сетевой интерфейсной платы к локальной сети (ЛВС) используется сетевой кабель. Не подключайте телефонный кабель к сетевой интерфейсной плате. Не подключайте сетевой кабель к телефонной линии. Это может привести к повреждению сетевой интерфейсной платы.</p> <p>Чтобы получить более подробные сведения о подключении к Интернету, нажмите на клавиатуре клавишу вызова справки «?». На экране появится окно «Центр справки и поддержки».</p> <hr/> <p>Убедитесь, что Web-браузер установлен и настроен на работу с конкретным поставщиком услуг Интернета.</p> <hr/> <p>Запуск мастера настройки беспроводной сети:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите на кнопку Пуск, а затем выберите пункт Сеть.2 В окне «Сетевые подключения» выберите Центр управления сетями и общим доступом.3 В окне «Центр управления сетями и общим доступом» выберите команду Установка подключения или сети, чтобы запустить мастер.4 Следуйте инструкциям на экране. <hr/> <p>Если в системе есть внешние антенны, попробуйте переместить антенну в зону лучшего приема. Если антенна внутренняя, попробуйте передвинуть корпус.</p> <hr/> <p>Попробуйте подключиться позднее или обратитесь к своему поставщику услуг Интернета за помощью.</p> <hr/>
Не выполняется автоматический запуск программ Интернета.	<p>Введите учетные данные для работы со своим поставщиком услуг Интернета и запустите нужную программу.</p> <hr/>

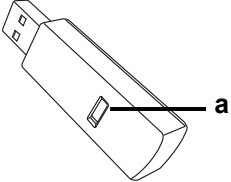
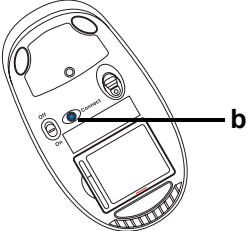
Доступ в Интернет (продолжение)

Неполадка	Возможное решение
Web-страницы медленно загружаются.	<p>Убедитесь, что указана правильная скорость модема и выбран нужный COM-порт:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите кнопку Пуск, а затем выберите пункт Панель управления.2 Щелкните на Оборудование и звук.3 Щелкните дважды на оснастке Телефон и модем.4 Перейдите на вкладку Модемы и щелкните на кнопке Свойства.5 В разделе <i>Состояние устройства</i> убедитесь, что модем работает корректно. <p>Заметьте, что Web-страницы не всегда открываются так же быстро, как файлы, сохраненные на компьютере. Кроме того, Web-страницы загружаются медленно, если в данное время на данный Web-узел приходится большая нагрузка.</p>
Программа AOL открывается даже тогда, когда не используется.	<p>Возможно, программу AOL понадобится удалить.</p> <p>Чтобы удалить AOL, выполните следующие действия:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите кнопку Пуск, а затем выберите пункт Панель управления.2 Щелкните на пункте Удаление программы.3 Выберите America Online, выберите Удалить и следуйте экранным инструкциям. <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Удаление программы AOL не прекратит действие вашей учетной записи AOL.</p>

Доступ в Интернет (продолжение)

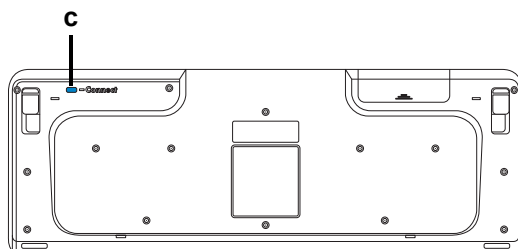
Неполадка	Возможное решение
Домашняя страница обозревателя Интернета самопроизвольно изменилась.	<p>Возможно, на вашем компьютере установлено <i>шпионское ПО</i>. Шпионское ПО—это ПО, которое, как правило, работает в фоновом режиме и не заметно для пользователя. Такое ПО собирает и отправляет данные о пользователе и статистику использования его компьютера другому человеку или системе в Интернете.</p> <p>Найти и удалить шпионское ПО с компьютера можно с помощью одной из нескольких программ (включая программу «Защитник Windows»), специально для этого предназначенных.</p> <p>Чтобы запустить поиск шпионского ПО с помощью программы «Защитник Windows», выполните следующие действия:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите кнопку Пуск, выберите Все программы, а затем Защитник Windows.2 Нажмите кнопку Сканировать. <p>Многие распространенные антивирусные программы также имеют средства поиска и удаления шпионского ПО с компьютера.</p> <p>Чтобы избежать установки шпионского ПО на компьютер, примите во внимание следующее:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Не устанавливайте программы, если не уверены, что их разработчик—заслуживающая доверия компания. Внимательно просматривайте на Web-узле компании сведения о том, какие компоненты содержатся в программе.■ Не щелкайте машинально на кнопке Да, когда в окне загрузки появляется предложение установить программу на компьютер. Прочитайте сообщение, которое содержится в окне загрузки, и удостоверьтесь в том, что вы действительно хотите установить эту программу.
При подключении к Интернету на экране компьютера появляются нежелательные всплывающие окна с рекламой.	<p>Обычно такие окна—это результат воздействия <i>рекламного</i> или содержащего рекламу ПО.</p> <p>Можно настроить Web-браузер на блокировку всплывающих окон. Например, в Internet Explorer выберите меню Сервис, а затем выберите пункт Блокирование всплывающих окон.</p> <p>Чтобы удалить с компьютера рекламное ПО, используйте антишпионские/антирекламные программы, установленные на компьютере (только определенные модели) или любые доступные программы, специально предназначенные для таких целей.</p> <p>Обратите внимание на то, что многие распространенные антивирусные программы имеют средства поиска и удаления рекламного ПО с компьютера.</p>

Клавиатура и мышь

Неполадка	Возможное решение
Нажатие командных и текстовых клавиш на клавиатуре не распознается компьютером.	Выключите компьютер с помощью мыши, отключите и снова подключите клавиатуру к разъему на задней панели компьютера. Затем включите компьютер снова.
На клавиатуре не функционирует клавиша «Печать».	Пользуйтесь пунктом меню «Печать» программы (обычно расположен в меню «Файл»).
Беспроводная клавиатура или мышь не работает или не определяется.	<p>Для выявления неполадки выполните следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Убедитесь, что мышь и клавиатура находятся в зоне действия приемника.■ Замените в клавиатуре и мыши аккумуляторы. Переверните устройство, снимите крышку аккумулятора, извлеките старые и вставьте новые щелочные аккумуляторы. Не используйте перезаряжаемые батареи.■ Убедитесь, что мышь не переведена в экономичный режим, который включается через 20 минут бездействия. Щелкните левой кнопкой мыши, чтобы возобновить ее работу. <p>Выполните повторную синхронизацию клавиатуры и мыши с приемником:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Подключите приемник к USB-порту компьютера. Если это возможно, используйте USB-порт на передней панели компьютера.2 Нажмите на приемнике клавишу подключения (a) (которая также является световым индикатором) и удерживайте ее в течение 5–10 секунд, пока синий огонек индикатора не начнет мигать.  <ol style="list-style-type: none">3 Убедитесь, что мышь включена. Нажмите и удерживайте клавишу подключения (b), которая расположена на обратной стороне мыши, пока синий огонек индикатора приемника не перестанет мигать.  <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Сеанс связи с приемником прерывается через 60 секунд бездействия. Чтобы убедиться, что подключение было установлено и сеанс связи с приемником не прерывался, сдвиньте мышь и проверьте, есть ли реакция.</p>

Клавиатура и мышь (продолжение)

Неполадка	Возможное решение
Беспроводная клавиатура или мышь не работает или не определяется. (продолжение)	После того как соединение мыши с приемником установлено, выполните те же действия с клавиатурой: <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите на приемнике кнопку «Подключить» и удерживайте ее в течение 5–10 секунд, пока синий световой индикатор не начнет мигать.2 Нажмите и удерживайте клавишу подключения (с), которая расположена на обратной стороне клавиатуры, пока синий огонек индикатора приемника не перестанет мигать.



Обратитесь к документации, которая поставляется вместе с клавиатурой и мышью.

Мышь (проводная) не работает или не определяется.	Отключите и снова подключите провод мыши к компьютеру. Если мышь все равно не определяется, выключите компьютер, отключите и снова подключите кабель мыши, а затем включите компьютер.
Курсор не реагирует на движения мыши.	Перезагрузите компьютер с помощью клавиатуры: <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите одновременно клавиши Alt и Tab, чтобы перейти к работающему приложению.2 Нажмите одновременно клавиши Ctrl и S, чтобы сохранить изменения в выбранном приложении (Ctrl+S—это команда сохранения для большинства—но не для всех—приложений).3 Сохранив изменения во всех приложениях, нажмите одновременно клавиши Ctrl и Esc, чтобы открыть меню «Пуск».4 С помощью клавиш со стрелками выберите кнопку Стрелка рядом с кнопкой Блокировка. Выберите Завершение работы, а затем нажмите клавишу Enter на клавиатуре.5 После того как компьютер выключится, подключите мышь к разъему на задней панели компьютера и включите компьютер снова.



Клавиатура и мышь (продолжение)

Неполадка	Возможное решение
Курсор медленно реагирует на движения мыши.	<p>Если используется шариковая мышь, почистите ее шарик. Чтобы получить подробные инструкции по очистке, посетите: http://www.hp.com/support</p> <p>Выберите язык и страну/регион, найдите номер модели своего компьютера и выполните поиск по ключевому слову <i>очистка</i>.</p> <p>Используйте в качестве поверхности для перемещения шариковой мыши специальный коврик или другую шероховатую поверхность. Выберите для перемещения оптической мыши поверхность с меньшей отражающей способностью.</p>
Не удается перемещать курсор с помощью клавиш со стрелками на цифровой клавиатуре.	Нажмите клавишу Num Lock. Если необходимо использовать клавиши со стрелками, расположенные на цифровой клавиатуре, индикатор клавиши Num Lock должен быть выключен.
Курсор двигается только в горизонтальном или вертикальном направлении (или двигается по экрану неравномерно).	Снимите расположенную на дне мыши крышку шарика (повернув ее против часовой стрелки), извлеките шарик и протрите его влажной безворсовой тканью (не бумагой). Протрите также ролики, на которых вращается шарик.
Связь между движениями курсора и движениями оптической мыши нарушена.	Поместите мышь на специальный коврик или лист белой бумаги. Или же осторожно протрите безворсовой тканью (не бумагой) линзу светового датчика.
Курсор двигается слишком быстро или слишком медленно.	<p>Отрегулируйте скорость курсора:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите кнопку Пуск, выберите Панель управления, Оборудование и звук, а затем выберите Мышь.2 Перейдите на вкладку Параметры указателя.3 Сдвиньте бегунок Перемещение к отметке Медленно или Быстро, чтобы уменьшить или увеличить скорость, с которой указатель (курсор) реагирует на движения мыши.4 Нажмите кнопку ОК.

Питание

Неполадка	Возможное решение
Компьютер не включается или не загружается.	Убедитесь, что кабели, соединяющие компьютер с внешним источником питания, подключены правильно.
	Если кабели, соединяющие компьютер с внешним источником питания, подключены правильно и электророзетка функционирует, на задней панели компьютера должен включиться зеленый индикатор питания. Если индикатор не загорелся, обратитесь к документу <i>Руководство по получению ограниченной гарантийной поддержки и осуществлению возврата</i> , чтобы узнать, как связаться со службой поддержки.
	Если на дисплее (мониторе) нет изображения, возможно, монитор неправильно подключен к компьютеру. Подключите монитор к компьютеру и включите его. См. «Дисплей (Монитор)» на странице 11.
	Установите уровень напряжения в соответствии с требованиями вашей страны или региона или см. <i>Руководство по получению ограниченной гарантийной поддержки и осуществлению возврата</i> и свяжитесь со Службой поддержки.
	Проверьте работоспособность электророзетки, подключив к ней другое электрическое устройство.
	Возможно, в компьютере установлен несовместимый модуль памяти (ОЗУ). Подключите старый модуль памяти, чтобы вернуть компьютер в исходное состояние. Инструкции см. в <i>Руководстве по обновлению и обслуживанию</i> .
Поменяйте местами кабели данных и питания жесткого диска. Инструкции см. в <i>Руководстве по обновлению и обслуживанию</i> .	

Питание (продолжение)

Неполадка	Возможное решение
Сообщение об ошибке: <i>Системный диск недопустимого типа или-Несистемный диск илиошибка диска.</i>	Когда активность диска приостановится, извлеките его и нажмите клавишу «пробел». Компьютер должен начать загрузку.
Компьютер не выключается при нажатии клавиши включения.	Нажмите и удерживайте клавишу включения до тех пор, пока компьютер не выключится.
Компьютер выключается автоматически.	Температура окружающей среды может быть слишком высокой для компьютера. Необходимо создать условия для охлаждения компьютера. Убедитесь, что вентиляционные отверстия компьютера не перекрыты и внутренний вентилятор работает. Обратите внимание на то, что компьютер может быть не оснащен внутренним вентилятором.
Дата и время на компьютере отображаются неверно.	Возможно, необходимо заменить батарею часов истинного времени. Срок службы батареи составляет примерно семь лет. Попробуйте сбросить время и дату операционной системы с помощью панели управления, перед тем как менять батарею. Если это не поможет, замените батарею. Инструкции см. в <i>Руководстве по обновлению и обслуживанию</i> .
Отображаемая компьютером частота работы процессора ниже, чем обычно.	Такое возможно, если процессор автоматически переходит в режим работы с пониженной мощностью, когда запущенные приложения не требуют его работы на полную мощность.

Производительность

Неполадка	Возможное решение
Время открытия или реагирования приложений или файлов увеличилось.	<p>Если на компьютере создано несколько пользовательских учетных записей, убедитесь, что на компьютере не открыто несколько сеансов под разными пользователями. В случае одновременного открытия нескольких сеансов системные ресурсы разделяются между несколькими пользователями.</p> <hr/> <p>Запустите программу «Очистка диска», чтобы удалить с жесткого диска ненужные файлы (включая временные файлы Интернета, установленные и неиспользуемые компоненты и программы, файлы корзины):</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите кнопку Пуск, выберите пункты Все программы, Стандартные, Служебные, а затем Очистка диска.2 Выберите диск, очистку которого необходимо выполнить.3 Установите флажки рядом с типами файлов, которые нужно удалить.4 Нажмите кнопку ОК, а затем кнопку Да, чтобы безвозвратно удалить такие файлы. <hr/> <p>Запустите программу «Дефрагментация диска», которая объединяет фрагментированные файлы на диске, что позволяет увеличить производительность компьютера. Дефрагментация диска не изменяет местоположение папок и файлов.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Работа программы дефрагментации диска может занять длительное время. Желательно запускать эту программу по ночам.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Сохраните свою работу и завершите работу всех программ.2 Нажмите одновременно клавиши Ctrl-Alt-Delete.3 Выберите Запустить диспетчер задач.4 В списке на вкладке «Приложения» выберите все программы и нажмите кнопку Снять задачу.5 Нажмите кнопку Пуск, выберите пункты Все программы, Стандартные, Служебные, а затем Дефрагментация диска.6 Нажмите кнопку Выполнить дефрагментацию.

Производительность (продолжение)

Неполадка	Возможное решение
Время открытия или реагирования приложений или файлов увеличилось. (продолжение)	<p>Удалите неиспользуемые программы:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите кнопку Пуск и выберите пункт Панель управления.2 Щелкните на пункте Удаление программы. Откроется окно «Программы и компоненты».3 Выберите программу, подлежащую удалению, и нажмите кнопку Удалить.4 Следуйте инструкциям на экране. <hr/> <p>Выполните проверку жесткого диска на наличие ошибок:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Завершите работу всех открытых программ и закройте все окна.2 Нажмите на кнопку Пуск, а затем выберите пункт Компьютер.3 Щелкните правой кнопкой мыши на значке жесткого диска, который необходимо проверить, и выберите пункт Свойства. Откроется окно параметров системы.4 Перейдите на вкладку Сервис.5 В группе Проверка диска выберите Проверить.6 При необходимости установите флажки Автоматически исправлять системные ошибки и Проверять и восстанавливать поврежденные сектора.7 Нажмите кнопку Начать. Если будет предложено, перезагрузите компьютер, нажав кнопку Да.

Беспроводные устройства Bluetooth

Неполадка	Возможное решение
Устройство Bluetooth не работает.	<p>Убедитесь, что устройство и компьютер находятся на правильном удалении друг от друга—не слишком далеко и не слишком близко. Правильное расстояние можно узнать в документации по устройству.</p> <hr/> <p>Удалите и переустановите устройство:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Нажмите кнопку Пуск, а затем выберите пункт Панель управления.2 Щелкните на пункте Оборудование и звук, а затем выберите Устройства Bluetooth.3 Выберите нерабочее устройство и нажмите Удалить.4 Нажмите кнопку Добавить, нажмите клавишу сброса на устройстве, установите флажок Устройство настроено и готово к обнаружению и нажмите кнопку Далее.5 Следуйте инструкциям мастера на экране. <hr/> <p>У устройства может быть слишком много подключений. Либо подождите, пока не снизится загрузка на устройство, либо отключите возможность обнаружения у других устройств. Сведения о том, как выключить возможность обнаружения, можно получить в документации по устройству.</p> <hr/> <p>Убедитесь, что другие устройства, порождающие излучение в радиодиапазоне (например, микроволновые печи, беспроводные телефоны и беспроводные сети 802.11), не создают помех. Попробуйте переместить неработающее устройство дальше от других устройств.</p> <hr/>

Прочее

Неполадка	Возможное решение
Сообщение об ошибке: <i>Недостаточно памяти.</i>	Завершите работу всех открытых программ и попробуйте выполнить нужное действие еще раз или перезагрузите компьютер (нажмите кнопку Пуск , нажмите кнопку Стрелка рядом с кнопкой Блокировка и выберите Перезагрузить компьютер). Если сообщение появится снова, рассмотрите возможность приобретения и установки дополнительного модуля памяти.
Сигнал от пульта дистанционного управления не доходит до датчика дистанционного управления (только определенные модели).	<ol style="list-style-type: none">1 Нажмите кнопку Пуск, щелкните правой кнопкой мыши на пункте Компьютер, а затем выберите Свойства.2 В группе Задачи щелкните на Диспетчере устройств.3 Щелкните на знаке «плюс» (+) рядом с элементом Контроллеры универсальной последовательной шины USB.4 Если в группе «Контроллеры универсальной последовательной шины USB» присутствует инфракрасный приемник eHome, Windows Vista корректно выполнила его обнаружение. В противном случае перейдите к следующему шагу.5 Отключите USB-кабель датчика дистанционного управления от компьютера и вставьте его в такой же порт USB.6 Отключите все USB-устройства, оставив подключенным кабель датчика дистанционного управления, и перезагрузите компьютер. После того как датчик дистанционного управления появится в окне диспетчера устройств, подключите остальные USB-устройства.



Прочее (продолжение)

Неполадка	Возможное решение
Устройству считывания карт памяти (только определенные модели) не удается считать информацию с карты памяти.	<p>Не вставляйте и не извлекайте карту памяти, если индикатор использования мигает. Это может привести к потере данных или повреждению устройства чтения карт.</p> <hr/> <p>Некоторые карты памяти оснащены переключателем режима чтения/записи или переключателем безопасного режима. Перед записью данных на карту убедитесь, что переключатель установлен в положение «Запись разрешена».</p> <hr/> <p>Убедитесь, что объем записываемых данных не превышает максимально допустимый.</p> <hr/> <p>Убедитесь, данный тип карты памяти поддерживается системой. Поддерживаемые типы карт памяти: CompactFlash (I, II и Microdrive), Memory Stick, Memory Stick Pro, MultiMedia, Secure Digital, SmartMedia или xD. Некоторые модели компьютеров могут поддерживать дополнительные типы карт памяти.</p> <hr/> <p>Убедитесь, что карта памяти полностью вставлена в соответствующий слот.</p> <hr/> <p>Проверьте края карты памяти на наличие загрязнений или предметов, закрывающих отверстие или перекрывающих металлический контакт. Очистите контакты с помощью безворсовой ткани и небольшого количества изопропилового спирта. Если понадобится, замените карту памяти.</p>

Устранение сбоев в работе программного обеспечения

В штатном режиме работы компьютер использует возможности операционной системы и установленных программ. Если из-за сбоев программного обеспечения компьютер перестанет работать или начнет функционировать некорректно, это можно исправить.

Некоторые способы устранения ошибок в работе программного обеспечения так же просты, как перезагрузка компьютера, а некоторые—требуют проведения восстановления системы из файлов, хранящихся на жестком диске.

ПРИМЕЧАНИЕ. Применять методы восстановления системы следует в том же порядке, в котором они приводятся в данном документе.

Обзор методов устранения сбоев в работе программного обеспечения

В этом разделе перечисляются доступные методы устранения неполадок в работе компьютера, возникающих при сбоях в работе ПО. В следующих разделах приведены подробные инструкции для каждого метода. Процедуры, перечисленные в этом разделе, необходимо выполнять в том же порядке:


- 1 Перезагрузка компьютера
- 2 Выключение компьютера
- 3 Обновление драйверов
- 4 Восстановление системы после сбоя
- 5 Переустановка программ и аппаратных драйверов
- 6 Восстановление системы из архива

ПРИМЕЧАНИЕ. При замене жесткого диска необходимо выполнить только восстановление системы.

Перезагрузка компьютера

Перезагрузка—это самый простой метод восстановления функционирования компьютера. При перезагрузке происходит повторный запуск операционной системы и программного обеспечения в памяти компьютера.

Чтобы перезагрузить компьютер, выполните следующие действия:

- 1 Завершите работу всех открытых программ и закройте все окна.
- 2 Нажмите кнопку **Пуск**, нажмите кнопку со  **стрелкой** рядом с кнопкой **Блокировка**, а затем выберите **Перезагрузить компьютер**.



Выключение компьютера

Выключая и снова включая, вы заставляете компьютер повторно загружать в память операционную систему, что приводит к удалению некоторых контрольных данных. Это поможет устранить проблемы, не решаемые перезагрузкой.

Чтобы выключить компьютер, выполните следующие действия:

- 1 Завершите работу всех открытых программ и закройте все окна.
- 2 Нажмите кнопку **Пуск**, нажмите кнопку со **стрелкой** рядом с кнопкой **Блокировка**, а затем выберите **Завершение работы**.
- 3 Включите компьютер, нажав клавишу включения.



Обновление драйверов

Драйвер—это программа, позволяющая компьютеру взаимодействовать с подключенным устройством, таким как принтер, жесткий диск или клавиатура.

Чтобы обновить драйвер или вернуться к предыдущей версии драйвера, если новая версия не решила проблему, выполните следующие действия:

- 1 Нажмите кнопку **Пуск**, щелкните правой кнопкой-мыши на пункте **Компьютер**, а затем выберите **Свойства**.
- 2 В группе **Задачи** щелкните на **Диспетчере устройств**.
- 3 Чтобы выбрать устройство (например, приводы DVD/CD-ROM), драйвер которого необходимо обновить или вернуть в прежнее состояние, щелкните-на знаке «плюс» (+).
- 4 Дважды щелкните-на соответствующем пункте (например, HP DVD Writer 640b).
- 5 Перейдите на вкладку **Драйвер**.
- 6 Чтобы обновить драйвер, нажмите кнопку **Обновить** и следуйте инструкциям на экране.

Или

Чтобы вернуться к предыдущей версии драйвера, нажмите кнопку **Восстановить драйвер** и следуйте инструкциям на экране.

Восстановление системы после сбоя

Одна из функций Microsoft Windows Vista позволяет вернуть конфигурацию компьютера в предыдущее состояние, в котором случившегося программного сбоя не существовало. Восстановление предыдущего состояния производится с помощью создания *точки восстановления*, в которой записываются параметры компьютера на определенное время и дату.

Перед установкой новой программы операционная система автоматически создает точку восстановления. Точки восстановления можно создать вручную.

Если произошел сбой, который, как предполагается, может быть вызван некорректной работой программного обеспечения, установленного на компьютере, используйте функцию восстановления системы после сбоя, чтобы вернуть компьютер в предыдущую точку восстановления.

ПРИМЕЧАНИЕ. Прежде чем использовать средство восстановления системы, всегда выполняйте процедуру восстановления системы после сбоя.

Чтобы запустить восстановление системы после сбоя, выполните следующие действия:

- 1 Завершите работу всех открытых программ.
- 2 Нажмите кнопку **Пуск**, выберите **Все программы**, а затем **Служебные**.
- 3 Выберите **Служебные, Восстановление системы** и нажмите кнопку **Далее**.
- 4 Следуйте инструкциям на экране.

Чтобы добавить точки восстановления вручную, выполните следующие действия:

- 1 Завершите работу всех открытых программ.
- 2 Нажмите кнопку **Пуск** и выберите пункт **Панель управления**.
- 3 Щелкните на элементе **Система и ее обслуживание**, а затем **Система**.
- 4 Выберите **Защита системы**.
- 5 В группе **Автоматические точки восстановления** выберите диск, для которого нужно создать точку восстановления.
- 6 Нажмите кнопку **Создать**.
- 7 Следуйте инструкциям на экране.

Чтобы получить более подробные сведения о программных точках восстановления, выполните следующие действия:

- 1 Нажмите на кнопку **Пуск**, а затем выберите пункт **Справка и поддержка**.
- 2 Введите в поле поиска *восстановление системы* и нажмите кнопку **Найти**.

Переустановка программ и аппаратных драйверов

Если аппаратный драйвер или-программы, установленные производителем, неисправны, можно выполнить их переустановку с помощью программы «Диспетчер восстановления» (только определенные модели).

ПРИМЕЧАНИЕ. Не используйте «Диспетчер восстановления» для переустановки поставляемых вместе с компьютером программ, записанных на CD- и DVD-диски. Переустанавливайте эти программы непосредственно с CD- и DVD-дисков.

Перед удалением программы убедитесь, что сможете ее переустановить. Проверьте, доступна ли она до сих пор в месте, из которого была изначально установлена (например, на диске или в Интернете). Или найдите программу в списке приложений, которые можно переустановить с помощью «Диспетчера восстановления».

Чтобы проверить список программ, которые можно установить с помощью «Диспетчера восстановления», выполните следующие действия:

- 1 Нажмите кнопку **Пуск**, выберите пункт **Все программы, Инструменты и справка для ПК**, а затем **Диспетчер восстановления**.
- 2 Выберите **Дополнительные параметры, Переустановить предустановленные на компьютер программы**, затем нажмите на кнопку **Далее**.
- 3 Нажмите кнопку **Далее** на экране приветствия. Откроется список программ. Проверьте, есть ли там нужная программа.

Чтобы удалить программу, выполните следующие действия:

- 1 Завершите работу всех открытых приложений и закройте все папки.
- 2 Удалите неисправное приложение:
 - a Нажмите кнопку **Пуск** и выберите пункт **Панель управления**.
 - b В группе **Программы** выберите команду **Удаление программы**.
 - c Выберите программу, подлежащую удалению, и нажмите кнопку **Удалить**.
 - d Нажмите кнопку **Да**, чтобы продолжить процесс удаления.

Чтобы переустановить программу с помощью «Диспетчера восстановления», выполните следующие действия:

- 1 Нажмите кнопку **Пуск**, выберите пункт **Все программы, Инструменты и справка для ПК**, а затем **Диспетчер восстановления**.
- 2 Выберите **Дополнительные параметры, Переустановить предустановленные на компьютер программы**, затем нажмите на кнопку **Далее**.
- 3 Нажмите кнопку **Далее** на экране приветствия.
- 4 Выберите программу для установки, нажмите кнопку **Далее** и следуйте инструкциям на экране.
- 5 Завершив переустановку, перезагрузите компьютер.

ПРИМЕЧАНИЕ. Не пренебрегайте выполнением последнего шага. По завершении восстановления программ и аппаратных драйверов обязательно перезагрузите компьютер.

Восстановление системы из архива

Попробовав все описанные выше способы восстановления работы компьютера, запустите средство восстановления системы из архива— последнее из имеющихся средств-переустановки операционной системы, программ и аппаратных драйверов, установленных производителем.

Средство восстановления системы из архива полностью очищает диск и выполняет его форматирование, удаляя все ранее созданные файлы данных. Средство восстановления системы из архива выполняет переустановку операционной системы, программ и драйверов. При этом необходимо переустановить и программное обеспечение, которое не было установлено на компьютер производителем. К такому ПО относятся программы на CD-дисках, поставляемые вместе с компьютером, и отдельно приобретаемые программы.

Для восстановления системы из архива необходимо выбрать один из следующих способов:

- Образ восстановления— Система восстанавливается из образа восстановления, сохраненного на жестком диске. Образ восстановления – это файл, содержащий копию исходного ПО, установленного на компьютер производителем. Как восстановить систему из образа восстановления, хранящегося на жестком диске, см. в разделе «Восстановление системы с жесткого диска» на странице 32.

ПРИМЕЧАНИЕ. Участок жесткого диска, занятый образом восстановления, не может использоваться для хранения данных.

- Диски восстановления— Система восстанавливается с помощью комплекта дисков восстановления (CD или DVD), на которые с жесткого диска были скопированы файлы. Создание дисков восстановления описывается в следующем разделе.

Создание дисков восстановления

Выполните описанную в этом разделе процедуру создания комплекта дисков восстановления из образа восстановления, сохраненного на жестком диске. Образ восстановления содержит файлы операционной системы и программ, предустановленных на компьютер производителем.

Можно создать только один комплект дисков восстановления. Диски восстановления могут быть использованы только на компьютере, для которого они были созданы.

Чтобы увеличить объем свободного места на диске, после создания дисков восстановления образ восстановления можно удалить.

ПРИМЕЧАНИЕ. Не удаляйте образ восстановления, пока не запишете диски восстановления.

Выбор дисков восстановления

Использование DVD-дисков для создания дисков восстановления имеет несколько преимуществ перед использованием CD-дисков:

- DVD-диски обладают большей емкостью, чем CD-диски, поэтому для записи и хранения файлов восстановления понадобится меньшее количество дисков.
- Создание DVD-дисков восстановления займет меньше времени, чем создание CD-дисков.

Для записи дисков восстановления необходимо, чтобы компьютер был оснащен CD- или DVD-приводом с возможностью записи или другим приводом, поддерживающим запись на CD или DVD.

Для создания дисков восстановления нельзя использовать диски DVD+RW, DVD-RW и CD-RW.

Необходимо использовать качественные диски. Поскольку создание комплекта дисков восстановления является крайне важной процедурой, этот процесс подвергается очень строгой проверке. Во время создания дисков восстановления могут появиться сообщения об ошибках, например *Ошибка записи диска* или *Ошибка проверки диска*.

Диски могут быть не приняты, если они содержат дефекты. В этом случае будет предложено вставить новый чистый диск и повторить попытку. Вполне нормально, что некоторые диски могут быть отклонены.

Количество дисков восстановления в комплекте зависит от модели компьютера. Программа записи дисков восстановления рассчитает количество чистых дисков, необходимых для создания комплекта. Следующая таблица дает примерное представление о числе дисков разного типа, необходимых для создания комплекта.

Дисковод	Тип диска	Необходимое число чистых дисков
DVD	DVD-R, DVD+R	1–3 диска
DVD	DVD+R, -двухслойный	1–2 диска
CD	CD-R	7–16 диска
CD- или DVD-дисковод отсутствует		Обратитесь в службу поддержки HP

В процессе записи дисков некоторое время уйдет на проверку правильности информации, записанной на диск. Процесс может быть прерван в любое время. При следующем запуске программа начнет работу с места остановки.

Чтобы создать диски восстановления, выполните следующие действия.

- 1 Завершите работу всех открытых программ.
- 2 Нажмите кнопку **Пуск**, выберите пункт **Все программы, Инструменты и справка для ПК**, а затем **Создание дисков восстановления**.
- 3 Следуйте инструкциям на экране. Маркируйте каждый диск по мере записи (например, «Диск восстановления 1», «Диск восстановления 2»).
- 4 Храните диски восстановления в надежном месте.

Возможные способы восстановления системы из архива

Выполнять восстановление системы из архива следует в следующем порядке:

- 1 С жесткого диска, выбранного в меню «Пуск» Windows Vista.
- 2 С жесткого диска, удерживая клавишу F11 нажатой во время загрузки системы.
- 3 С помощью созданных дисков восстановления.
- 4 С помощью дисков восстановления, заказанных в службе поддержки HP. Чтобы заказать диски восстановления, перейдите по адресу <http://www.hp.com/support> и посетите страницу загрузки программного обеспечения и драйверов для необходимой модели компьютера.

Восстановление системы с жесткого диска

Выберите одну из следующих процедур переустановки ПО с помощью образа восстановления, сохраненного на жестком диске:

- Восстановление системы из меню «Пуск» операционной системы Windows Vista
- Восстановление системы при загрузке

Восстановление системы из меню «Пуск» операционной системы Windows Vista

Если компьютер работает и ОС Windows Vista реагирует на действия пользователя, выполните следующие действия для восстановления системы.

ПРИМЕЧАНИЕ. Средство восстановления системы из архива удалит все данные и приложения, созданные или установленные на компьютере после его покупки. Поэтому убедитесь, что на съемном диске была создана резервная копия всех нужных данных.

- 1 Выключите компьютер.
- 2 Отключите от компьютера все периферийные устройства за исключением монитора, клавиатуры и мыши.
- 3 Включите компьютер.
- 4 Нажмите кнопку **Пуск**, выберите пункт **Все программы, Инструменты и справка для ПК**, а затем **Диспетчер восстановления**.
- 5 В окне приветствия «Диспетчера восстановления» нажмите кнопку **Дополнительные параметры**.
- 6 Выберите настройку восстановления системы, которая восстановит заводские настройки, и нажмите **Далее**.
- 7 Нажмите **Далее** на следующем экране, чтобы подтвердить действие.
Начнется перезагрузка компьютера.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если система не может обнаружить раздел восстановления, она предложит вставить диск восстановления.

- 8 В окне приветствия нажмите кнопку **Далее**.
- 9 При запросе восстановления системы нажмите кнопку **Нет**, а затем нажмите **Далее**.
- 10 Нажмите **Да**, чтобы выполнить восстановление системы, а затем нажмите **Далее**.
- 11 Если появится предложение создать резервную копию файлов и это еще не было сделано, нажмите кнопку **Да**. В противном случае нажмите кнопку **Нет**, а потом кнопку **Далее**.
Начнется восстановление системы. После завершения восстановления системы компьютер перезагрузится.
- 12 Завершите процесс регистрации и подождите, пока на экране не появится рабочий стол.
- 13 Выключите компьютер, подключите обратно все периферийные устройства и включите компьютер снова.
- 14 Выполните процедуру из раздела «Действия после-восстановления системы» на странице 34.

Восстановление системы при загрузке

Если ОС Windows Vista не отвечает, но компьютер работает, для восстановления системы выполните следующие действия:

ПРИМЕЧАНИЕ. Средство восстановления системы из архива удалит все данные и приложения, созданные или установленные на компьютере после его покупки. Поэтому убедитесь, что на съемном диске была создана резервная копия всех нужных данных.

- 1 Выключите компьютер. Если необходимо, нажмите и удерживайте клавишу включения до тех пор, пока компьютер не выключится.
- 2 Отключите от компьютера все периферийные устройства за исключением монитора, клавиатуры и мыши.
- 3 Нажмите клавишу включения, чтобы включить компьютер.
- 4 Как только появится начальный экран заставки с логотипом компании, нажимайте клавишу F11 на клавиатуре до тех пор, пока не появится окно «Диспетчера восстановления».
- 5 Выберите пункт **Дополнительные параметры**.
- 6 В окне «Дополнительные параметры» выберите **Восстановление системы** и нажмите **Далее**.
- 7 Если вы уже создали резервные копии всех файлов, то при запросе создания резервных копий выберите **Нет** и нажмите на кнопку **Далее**.
Начнется восстановление системы. После завершения восстановления системы компьютер перезагрузится.
- 8 Завершите процесс регистрации и подождите, пока на экране не появится рабочий стол.
- 9 Выключите компьютер, подключите обратно все периферийные устройства и включите компьютер снова.
- 10 Выполните процедуру из раздела «Действия после-восстановления системы» на странице 34.

Восстановление системы с дисков восстановления

В этом разделе приводится описание процедуры восстановления системы из архива на дисках восстановления, сведения о создании которых приведены в разделе «Создание дисков восстановления» на странице 31.

ПРИМЕЧАНИЕ. Средство восстановления системы из архива удалит все данные и приложения, созданные или установленные на компьютере после его покупки. Поэтому убедитесь, что на съемном диске была создана резервная копия всех нужных данных.

Для восстановления системы с помощью дисков восстановления выполните следующие действия:

- 1 Если компьютер работает, запишите на CD- или DVD-диск резервные копии всех файлов, которые необходимо сохранить. По окончании удалите диск с резервными копиями из дисковода.



ВНИМАНИЕ. Все данные на жестком диске будут удалены. Чтобы не потерять нужные данные, необходимо создать их резервную копию.

- 2 Вставьте в лоток соответствующего привода (CD или DVD) диск восстановления №1 и закройте лоток.
- 3 Если компьютер работает, нажмите кнопку **Пуск**, нажмите кнопку со **стрелкой** рядом с кнопкой **Блокировка** и выберите **Завершение работы**.



Или

Если компьютер не отвечает, нажмите и удерживайте кнопку включения в течение примерно пяти секунд, пока компьютер не выключится.

- 4 Отключите от компьютера все периферийные устройства за исключением монитора, клавиатуры и мыши.
- 5 Нажмите кнопку включения, чтобы включить компьютер.
Может появиться окно с предложением выбрать восстановление системы с дисков восстановления или с жесткого диска.
- 6 Выберите восстановление с дисков и нажмите кнопку **Далее**.
- 7 В окне приветствия нажмите кнопку **Далее**.
- 8 При запросе восстановления системы нажмите кнопку **Нет**, а затем нажмите кнопку **Далее**.
- 9 Нажмите кнопку **Да**, чтобы выполнить восстановление системы, а затем нажмите кнопку **Далее**.
- 10 Если появится предложение создать резервную копию файлов и это еще не было сделано, нажмите кнопку **Да**. В противном случае нажмите кнопку **Нет**, а потом кнопку **Далее**.
- 11 При появлении приглашения вставьте следующий диск восстановления.
- 12 Когда программа «Диспетчер восстановления» завершит свою работу, извлеките из лотка последний диск.
- 13 Нажмите кнопку **Готово**, чтобы перезагрузить компьютер.

Действия после-восстановления системы

- 1 Следуйте инструкциям, которые появятся на экране приветствия Microsoft Windows, а затем нажмите кнопку **Запуск** в последнем окне, чтобы вывести на экран рабочий стол Windows.
- 2 Настройка подключения к Интернету.
- 3 Выключите компьютер, подключите к нему все ранее отключенные устройства и снова включите компьютер.

- 4 Выполните переустановку ПО, которое входило в комплект поставки компьютера, и всех приобретенных ранее дополнительных программ.
 - Во время восстановления системы некоторые приложения, входившие в комплект поставки компьютера, могли быть уже установлены.
 - Если для каких-то программ были установлены обновления, переустановите и их. Обычно эти обновления можно загрузить с Web-сайта производителя ПО.
- 5 Используйте Центр обновления Windows для получения критических обновлений для ПО корпорации Майкрософт:
 - a Нажмите кнопку **Пуск**, а затем выберите пункт **Панель управления**.
 - b В пункте **Безопасность** нажмите кнопку **Поиск обновлений**.
 - c Выберите пункт **Установить обновления**.
- 6 Перезагрузите компьютер. (Установка некоторых обновлений не завершится, пока компьютер не будет перезагружен).
- 7 Используйте Центр обновления HP для получения критических обновлений для ПО HP:
 - a Нажмите кнопку **Пуск**, выберите **Все программы**, перейдите в папку **HP** и выберите **Центр обновления HP**.
 - b Чтобы загрузить обновления для драйверов и программ, следуйте инструкциям на экране.
- 8 Если перед восстановлением системы было выполнено резервное копирование данных, скопируйте файлы данных с резервного носителя на жесткий диск.
- 9 Убедитесь что в системе установлены-последние-модули безопасности.

www.hp.com

Printed in



5 9 9 2 - 3 5 6 8