




# 运行 Windows Storage Server 2012 的 Dell PowerVault Network Attached Storage (NAS) 系统 故障排除指南



# 注、小心和警告

-  **注:** “注”表示可以帮助您更好地使用计算机的重要信息。
-  **小心:** “小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并说明如何避免此类问题。
-  **警告:** “警告”表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

© 2013 Dell Inc.

本文中使用的商标: Dell™、Dell 徽标、Dell Boomi™、Dell Precision™、OptiPlex™、Latitude™、PowerEdge™、PowerVault™、PowerConnect™、OpenManage™、EqualLogic™、Compellent™、KACE™、FlexAddress™、Force10™ 和 Vostro™ 是 Dell 公司的商标。Intel®、Pentium®、Xeon®、Core® 和 Celeron® 是 Intel 公司在美国和其他国家/地区的注册商标。AMD® 是 Advanced Micro Devices 公司的注册商标，AMD Opteron™、AMD Phenom™ 和 AMD Sempron™ 是 AMD (Advanced Micro Devices) 公司的商标。Microsoft®、Windows®、Windows Server®、Internet Explorer®、MS-DOS®、Windows Vista® 和 Active Directory® 是微软公司在美国和/或其他国家/地区的商标或注册商标。Red Hat® 和 Red Hat® Enterprise Linux® 是 Red Hat 公司在美国和/或其他国家/地区的注册商标。Novell® 和 SUSE® 是 Novell 公司在美国和其他国家/地区的注册商标。Oracle® 是 Oracle 公司和/或其关联公司的注册商标。Citrix®、Xen®、XenServer® 和 XenMotion® 是 Citrix Systems 公司在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。VMware®、Virtual SMP®、vMotion®、vCenter® 和 vSphere® 是 VMware 公司在美国和其他国家/地区的注册商标或商标。IBM® 是国际商用机器公司的注册商标。

2013 - 03


Rev. A00

# 目录

<b>1 安装问题</b> .....	<b>4</b>
更换硬盘或重新安装操作系统后，RAID 配置不匹配出厂配置并默认为 RAID 1.....	4
错误：-5000 显示意外系统错误消息.....	4
错误：-5001 显示无效系统错误消息.....	4
错误：-5002 显示不受支持的硬件配置错误.....	4
错误：-5003 在创建操作系统卷时发生.....	5
错误：-5004 在创建操作系统卷时发生.....	5
错误：-5005 在创建操作系统卷时发生.....	5
错误：-5006 在创建操作系统卷时发生.....	5
错误：-5007 在创建操作系统卷时发生.....	6
重新安装错误消息保留在 LCD 上.....	6
显示日志控制台显示了错误日期.....	6
<b>2 部署问题</b> .....	<b>7</b>
缺少默认密码.....	7
由于 PERC 卡而出现的错误.....	7
<b>3 管理问题</b> .....	<b>8</b>
桌面显示不正确的系统信息.....	8
在专用于 iSCSI 虚拟磁盘的卷上磁盘空间不足.....	8
关闭防火墙.....	8
<b>4 更新问题</b> .....	<b>9</b>
无法在系统上检测到 Dell OpenManage Server Administrator.....	9
<b>5 获得帮助</b> .....	<b>10</b>
联系 Dell.....	10
相关说明文件.....	10
找到您系统的服务标签.....	11
说明文件反馈.....	11

## 安装问题

### 更换硬盘或重新安装操作系统后，RAID 配置不匹配出厂配置并默认为 RAID 1

<b>说明</b>	更换硬盘或重新安装操作系统后，系统上的 RAID 配置不匹配出厂配置并默认为 RAID 1。
<b>原因</b>	此问题发生的原因是操作系统重新安装介质无法在虚拟磁盘 0 上找到 120 GB 或更大的操作系统分区。
<b>解决方法</b>	要解决此问题，请执行以下步骤： <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>注：</b>操作系统只能安装在内部控制器的 LUN 0 上。要配置 RAID 1 之外的 RAID 配置，在重新安装操作系统之前创建一个带有 LUN ID 0 的虚拟磁盘。</li> <li>1. 从所有虚拟磁盘上备份数据。</li> <li>2. 重新引导系统然后进入 Dell PowerEdge RAID Controller (PERC) BIOS。 有关更多信息，请参阅 PERC 说明文件，位于 <a href="http://dell.com/support/manuals">dell.com/support/manuals</a>。</li> <li>3. 创建一个带有所需 RAID 配置、LUN ID 0 并且容量等于或大于 120 GB 的虚拟磁盘。</li> <li>4. 使用操作系统重新安装介质重新引导 Dell PowerVault NAS 系统。</li> </ul>

### 错误：-5000 显示意外系统错误消息

<b>说明</b>	无法找到所需的系统资源或资源出错。
<b>原因</b>	发生此问题是因为操作系统重新安装介质、光驱或系统处于无效状态。
<b>解决方法</b>	重新启动系统并使用操作系统重新安装介质重新安装操作系统。如果该问题依然存在，请联系 Dell。有关更多信息，请参阅 <a href="#">联系 Dell</a> 。

### 错误：-5001 显示无效系统错误消息

<b>说明</b>	正在一个不支持的系统上执行系统还原操作。
<b>原因</b>	发生此问题是因为系统不支持该操作。
<b>解决方法</b>	要解决此问题，请立即移除操作系统重新安装介质。

### 错误：-5002 显示不受支持的硬件配置错误

<b>说明</b>	系统无法找到支持的 RAID 控制器。
<b>解决方法</b>	要解决此问题，请执行以下步骤之一：

- 确保该磁盘控制器卡连接到了内部驱动器并位于正确的插槽中。  
有关连接卡的信息，请参阅 *用户手册*，它位于 [dell.com/supports/manuals](http://dell.com/supports/manuals) 上。
- 在操作系统引导操作期间进入 PERC BIOS 并确保内部驱动器控制器工作正常。  
有关更多信息，请参阅 PERC 说明文件，位于 [dell.com/support/manuals](http://dell.com/support/manuals)。
- 确保您的系统支持内部驱动器控制器。  
有关您的系统支持的内部驱动器控制器的信息，请参阅在 [dell.com/support/manuals](http://dell.com/support/manuals) 上的系统硬件说明文件。

## 错误：-5003 在创建操作系统卷时发生

<b>说明</b>	操作系统驱动器配置无效。要用作操作系统磁盘的物理磁盘的布局不符合设备的布局需要。
<b>解决方法</b>	要解决此问题，请执行以下步骤之一： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 确保操作系统驱动器插槽中的所有驱动器正确连接，并且其上没有数据。操作系统的物理磁盘必须为相同类型，并且必须大于 120 GB。</li> <li>• 在操作系统引导操作期间输入 PERC BIOS 并确保无外部配置，驱动器上没有任何数据，驱动器满足最低大小要求，完全工作正常和可访问。 有关更多信息，请参阅 PERC 说明文件，位于 <a href="http://dell.com/support/manuals">dell.com/support/manuals</a>。</li> </ul>

## 错误：-5004 在创建操作系统卷时发生

<b>说明</b>	专用于操作系统驱动器的插槽中的驱动器是空的。
<b>解决方法</b>	要解决此问题，请执行以下步骤之一： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 确保操作系统驱动器插槽中的所有驱动器正确连接，并且其上没有数据。操作系统的物理磁盘必须为相同类型，并且必须满足最小大小需求。</li> <li>• 在操作系统引导操作期间输入 PERC BIOS 并确保无外部配置，驱动器上没有任何数据，驱动器满足最低大小要求，完全工作正常和可访问。 有关更多信息，请参阅 PERC 说明文件，位于 <a href="http://dell.com/support/manuals">dell.com/support/manuals</a>。</li> </ul>

## 错误：-5005 在创建操作系统卷时发生

<b>说明</b>	在预期的操作系统插槽中的驱动器有外部配置。
<b>解决方法</b>	要解决此问题，在操作系统引导操作期间进入 PERC BIOS 并确保无外部配置，驱动器上没有任何数据，驱动器满足最低大小要求，完全工作正常和可访问。 有关更多信息，请参阅 PERC 说明文件，位于 <a href="http://dell.com/support/manuals">dell.com/support/manuals</a> 。

## 错误：-5006 在创建操作系统卷时发生

<b>说明</b>	无法找到 PowerVault 操作系统重新安装介质。
<b>解决方法</b>	要解决此问题，请执行以下步骤之一： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 请确保操作系统重新安装介质已载入到光学驱动器中。如果该介质位于驱动器中，那么该驱动器可能存在故障。</li> </ul>

有关驱动器故障排除的信息，请参阅 *Owner's Manual (用户手册)*，它位于 [dell.com/support/manuals](http://dell.com/support/manuals) 上。

- 确保驱动器仍能正常工作。使用操作系统重新安装介质重新引导 PowerVault NAS 以重新开始该过程。

## 错误：-5007 在创建操作系统卷时发生

**说明** 发现具有 LUN ID 0 的预先存在的虚拟磁盘未被用于 NAS 操作系统。PowerVault NAS 系统上的操作系统必须在虚拟磁盘 0 上。

**解决方法** 要解决此问题，请删除当前带有 LUN ID 0 的虚拟磁盘，以使操作系统重新安装可继续。

1. 如果可能，备份虚拟磁盘 0 上的所有数据。
2. 重新引导系统，并在开机自检 (POST) 期间引导至 PERC 控制器 BIOS。  
有关引导至 PERC 控制器 BIOS 的更多信息，请参阅 [dell.com/support/manuals](http://dell.com/support/manuals) 上的 *PERC 用户指南*。
3. 删除带有 LUN ID 0 的虚拟磁盘。
4. 使用操作系统重新安装介质重新引导 PowerVault NAS 系统。

## 重新安装错误消息保留在 LCD 上

**说明** 最后的错误消息将留在 LCD 上直至操作系统重新安装成功。

**解决方法** 要解决此问题：

1. 将用户定义的字符串更改为默认选项或 **User Defined String**（用户定义的字符串）。
2. 进入 BIOS 并选择 **Embedded Server Management**（嵌入式服务器管理）屏幕。
3. 将此选项更改为默认或键入新字符串。

## 显示日志控制台显示了错误日期

**说明** 在操作系统重新安装期间显示器日志控制器显示了一个错误日期。

**解决方法** 这是个已知问题且不影响系统。

## 部署问题

### 缺少默认密码

<b>说明</b>	无法找到系统的默认密码。
<b>解决方法</b>	PowerVault 存储解决方案的默认密码是 Stor@ge!。

### 由于 PERC 卡而出现的错误

<b>说明</b>	该错误由 PERC 卡造成。
<b>原因</b>	此问题发生的原因是操作系统重新安装介质无法在虚拟磁盘 0 上找到 120 GB 或更大的操作系统分区。
<b>解决方法</b>	要解决此问题，请参阅位于 <a href="http://dell.com/support/manuals">dell.com/support/manuals</a> 上的 PERC 说明文件。

## 管理问题


### 桌面显示不正确的系统信息

<b>说明</b>	显示在桌面上的系统信息不符合实际系统信息。
<b>原因</b>	发生该问题是因为 Dell Desktop System Information Utility (Dell 桌面系统信息公用程序) 没有自动刷新。如果您在系统正在运行时进行更改, 更改可能不会实时反映出来。
<b>解决方法</b>	要解决此问题, 请运行该公用程序。

### 在专用于 iSCSI 虚拟磁盘的卷上磁盘空间不足

<b>说明</b>	系统已用完专用于 iSCSI 虚拟磁盘或设备的卷上的磁盘空间。系统显示警告或消息, 表明系统将要用完为 iSCSI LUN 新创建的卷上的磁盘空间。
<b>原因</b>	发生此问题是因为 Microsoft iSCSI 软件目标结构。
<b>解决方法</b>	此消息仅供信息参考。系统确保 .vhd 文件与其所处的卷大小相同。要找到磁盘上的实际可用空间, 请通过连接到该磁盘的客户端查看容量信息。

## 关闭防火墙

<b>解决方法</b>	要关闭防火墙, 请遵照下面的步骤操作: <ol style="list-style-type: none"><li>1. 启动<b>服务器管理器</b>并导航至<b>本地服务器</b>。</li><li>2. 在<b>属性</b>部分, 单击<b>公用: 开</b>。 此时将显示 <b>Windows 防火墙</b> 屏幕。  <b>注:</b> 如果您正在使用专用网络, 此选项将显示为<b>专用: 开</b>。</li><li>3. 单击<b>打开 Windows 防火墙或关闭</b>。 此时将显示 <b>iDRAC 设置</b> 屏幕。</li><li>4. 选择正确的网络类型, 选择<b>关闭 Windows 防火墙 (不推荐)</b> 并单击<b>确定</b>。</li></ol>
-------------	--


## 更新问题

### 无法在系统上检测到 Dell OpenManage Server Administrator

<b>说明</b>	无法在系统上找到 Dell OpenManage Server Administrator。
<b>解决方法</b>	<p>要解决此问题，请从 <a href="http://dell.com/support">dell.com/support</a> 下载 <b>OpenManage System Administrator</b> 的最新版本。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 启动安装程序并遵循屏幕上的指示。</li><li>2. 在安装 <b>OpenManage Server Administrator</b> 之后，重新引导系统。</li><li>3. 在系统引导完成后，请通过选中桌面上的 <b>Server Administrator</b> 快捷方式来启动 <b>OpenManage Server Administrator</b>。</li></ol>

# 获得帮助

## 联系 Dell


 **注:** Dell 提供多种联机 and 基于电话的支持和服务选项。如果您不能连接至 Internet，您可以在您的购买发票、装箱单、账单或 Dell 产品目录中找到联系信息。具体的服务随您所在国家/地区以及产品的不同而不同，某些服务在您所在的地区可能不提供。


有关销售、技术支持或客户服务问题，请联系 Dell:


1. 访问 [dell.com/contactdell](http://dell.com/contactdell)。
2. 从交互式世界地图中选择您所在的国家或地区。  
当您选择了一个地区时，随即显示该选定地区的相应国家/地区。
3. 在所选国家/地区下选择相应的语言。
4. 选择您的业务部门。  
将显示所选业务部门的支持主页。
5. 根据您的要求选择相应的选项。

## 相关说明文件


 **警告:** 请参阅系统随附的安全和管制信息。保修信息可能包含在此说明文件中，也可能作为单独的说明文件提供。

 **注:** 有关所有 PowerEdge 和 PowerVault 文档，请访问 [dell.com/support/manuals](http://dell.com/support/manuals)，然后输入系统服务标签以获取您的系统文档。

 **注:** 有关所有 Dell OpenManage 文档，请访问 [dell.com/openmanagemanuals](http://dell.com/openmanagemanuals)。

 **注:** 有关任何 Dell OpenManage Server Administrator 的相关文档，请参阅 [dell.com/openmanage/manuals](http://dell.com/openmanage/manuals)。


 **注:** 有关所有操作系统的文档，请访问 [dell.com/support/manuals](http://dell.com/support/manuals)，然后单击 **Choose from a list of all Dell products (从所有 Dell 产品的列表中选择)** 并单击 **Continue (继续)**，然后选择 **Software, Electronics & Peripherals (软件、电子产品及外设)** → **Software (软件)** → **Operating System (操作系统)**。


 **注:** 有关所有存储控制器和 PCIe SSD 文档，请访问 [dell.com/support/manuals](http://dell.com/support/manuals)，然后单击 **Choose from a list of all Dell products (从所有 Dell 产品列表中选择)** 并单击 **Continue (继续)**，然后选择 **Servers, Storage & Networking (服务器、存储及网络)** → **Dell Adapters (Dell 适配器)**。

您的产品文档包括:

- *Owner's Manual (用户手册)* 提供关于系统功能的信息并说明如何对系统进行故障排除，以及如何安装或更换系统组件。此说明文件在 [dell.com/support/manuals](http://dell.com/support/manuals) 上在线提供。
- 机架解决方案附带的机架说明文件介绍了如何将系统安装到机架中（如果需要）。
- 系统随附的任何介质提供了用于配置和管理系统的说明文件和工具，包括与操作系统、系统管理软件、系统更新软件以及随系统购买的系统组件相关的说明文件和工具。

- *Administrator's Guide* (管理员指南) 提供有关配置和管理系统的信息。

 **注:** 请经常访问 [dell.com/support/manuals](http://dell.com/support/manuals) 以获得更新, 并首先阅读这些更新, 因为这些更新通常会取代其他说明文件中的信息。

 **注:** 当升级系统时, 我们建议您从 [dell.com/support](http://dell.com/support) 上下载最新 BIOS、驱动程序和系统管理固件, 并安装在系统上。

## 找到您系统的服务标签

通过唯一的快速服务代码和服务标签号码来识别您的系统。快速服务代码和服务标签位于系统的正面, 可通过拉出信息标签来获得。Dell 使用此信息将支持电话转接给相应的服务人员。

## 说明文件反馈

如果您对此说明文件有任何意见和建议, 请将其发送至 [documentation\\_feedback@dell.com](mailto:documentation_feedback@dell.com)。也可在任意 Dell 说明文件页面中单击 **Feedback (反馈)** 链接, 填写表格, 然后单击 **Submit (提交)** 以发送您的反馈。