

运行 Windows Storage Server 2012 R2 的 Dell 存储网络连接存储 (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。

版权所有 © 2015 Dell Inc. 保留所有权利。本产品受美国、国际版权和知识产权法律保护。Dell™ 和 Dell 徽标是 Dell Inc. 在美国和 / 或其他管辖区域的商标。所有此处提及的其他商标和产品名称可能是其各自所属公司的商标。

2015 - 02


Rev. A00

目录

1 安装问题	4
更换硬盘 (HDD) 或重新安装操作系统 (OS) 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.....	5
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.....	6
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错误日期.....	6
2 其他问题	8
部署问题.....	8
缺少默认密码.....	8
由于 PERC 卡而出现的错误.....	8
管理问题.....	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
更新问题.....	9
无法在系统上检测到 Dell OpenManage Server Administrator.....	9
3 获得帮助	10
联系 Dell.....	10
相关说明文件.....	10
找到您的系统服务标签.....	11
说明文件反馈.....	11

安装问题

更换硬盘 (HDD) 或重新安装操作系统 (OS) 后，RAID 配置不匹配出厂配置并默认为 RAID 1。

说明	更换 HDD 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表示默认 RAID 类型为 RAID 1。
原因	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。
解决方法	<p>要解决此问题，请执行以下步骤：</p> <p> 注： 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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 从所有虚拟磁盘上备份数据。 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 dell.com/support/manuals。 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。 4. 使用操作系统重新安装介质重新启动 Dell Storage NAS 系统。

错误：-5000 显示意外系统错误消息

说明	无法找到所需的系统资源或资源出错。
原因	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。
解决方法	重新启动系统，然后重新安装操作系统重新安装介质。如果问题仍然存在，请与服务提供商联系。有关详细信息，请单击 与 Dell 联络 。

错误：-5001 显示无效系统错误消息

说明	正在一个不支持的系统上执行系统还原操作。
原因	发生此问题是因为系统不支持该操作。
解决方法	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

说明	系统无法找到支持的 RAID 控制器。
解决方法	要解决此问题，请执行以下任务之一： <ul style="list-style-type: none">• 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 <i>用户手册</i>，它位于 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。• 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 上的系统硬件说明文件。

错误：-5003 在创建操作系统卷时发生

说明	操作系统驱动器配置无效。要用作操作系统硬盘的硬盘的布局不符合设备的所需布局。
解决方法	要解决此问题，请执行以下任务之一： <ul style="list-style-type: none">• 确保操作系统中的所有硬盘驱动器插槽均正确连接，并且其上没有数据。操作系统的硬盘驱动器必须为相同类型，并且必须有大于 120 GB 的磁盘空间。• 在操作系统引导操作期间输入 PERC BIOS 并确保无外部配置，硬盘上没有任何数据，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 dell.com/support/manuals。

错误：-5004 在创建操作系统卷时发生

说明	插槽中专用于操作系统驱动器的硬盘为空。
解决方法	要解决此问题，请执行以下任务之一： <ul style="list-style-type: none">• 确保操作系统硬盘插槽中的所有硬盘均正确连接，且其中没有任何数据。用于操作系统的硬盘必须为同一类型，且必须满足大小下限要求。• 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 dell.com/support/manuals。

错误：-5005 在创建操作系统卷时发生

说明	预期操作系统插槽中的硬盘采用现有外部配置。
解决方法	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 dell.com/support/manuals。

错误：-5006 在创建操作系统卷时发生

说明	无法找到 Dell Storage 操作系统安装介质。
解决方法	要解决此问题，请执行以下任务之一： <ul style="list-style-type: none">• 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。 有关驱动器故障排除的信息，请参阅 <i>Owner's Manual (用户手册)</i>，它位于 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启动 Dell Storage NAS 系统以重新启动该流程。

错误：-5007 在创建操作系统卷时发生

说明	检测到未用于 NAS 操作系统、带有 LUN ID 0 的现有虚拟磁盘。Dell Storage NAS 系统上的操作系统必须位于虚拟磁盘 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。 <ol style="list-style-type: none">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 上的 <i>PERC 用户指南</i>。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启动 Dell Storage 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，请执行以下任务： <ol style="list-style-type: none">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错误日期

说明	操作系统重新安装过程中显示日志控制台显示不正确的日期。
----	-----------------------------

解决方法

这是个已知问题且不影响系统。

其他问题

部署问题

缺少默认密码

说明	无法找到系统的默认密码。
解决方法	Dell Storage 解决方案的默认密码是 Stor@ge!。

由于 PERC 卡而出现的错误

说明	该错误由 PERC 卡造成。
原因	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。
解决方法	要解决此问题，请参阅位于 dell.com/support/manuals 上的 PERC 说明文件。

管理问题

在专用于 iSCSI 虚拟磁盘的卷上磁盘空间不足

说明	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。
原因	发生此问题是因为 Microsoft iSCSI 软件目标结构。
解决方法	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

可使用以下项来关闭系统防火墙：

- 控制面板
- 服务器管理器

使用控制面板关闭防火墙

要从控制面板关闭防火墙，请完成以下任务：


1. 启动**控制面板**，然后选择**系统和安全性**。

此时将显示**系统和安全性**窗口。

2. 在**系统和安全性**窗口中，选择 **Windows 防火墙**。
此时将显示 **Windows 防火墙** 屏幕。
3. 单击**打开 Windows 防火墙或关闭**。
此时将显示 **iDRAC 设置**屏幕。
4. 选择正确的网络类型，选择**关闭 Windows 防火墙（不推荐）** 选项，然后单击“**OK**”（确定）。

使用服务器管理器关闭防火墙

要从服务器管理器关闭防火墙，请完成以下任务：

1. 启动**服务器管理器**并导航至**本地服务器**。
2. 在**属性**部分，在 **Windows 防火墙**下，单击**公用：开**。
此时将显示 **Windows 防火墙** 屏幕。
 **注：**如果您正在使用专用网络，此选项将显示为**专用：开**。
3. 单击**打开 Windows 防火墙或关闭**。
此时将显示 **iDRAC 设置**屏幕。
4. 选择正确的网络类型，然后单击 **关闭 Windows 防火墙（不推荐）**，然后单击选择“关闭 Windows 防火墙（不推荐）”选项，然后单击“**OK**”（确定）。

更新问题

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

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


获得帮助

联系 Dell


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。要联系 Dell，了解销售、技术支持或客户服务问题：


1. 访问 dell.com/support。
2. 从页面右下角的下拉式菜单中，选择您所在的国家/地区。
3. 对于定制的支持：
 - a. 在**输入您的服务标签**字段中，输入您的系统服务标签。
 - b. 单击**提交**。
将显示支持页面，其中列出各种支持类别。
4. 对于一般支持：
 - a. 选择您的产品类别。
 - b. 选择您的产品分类。
 - c. 选择您的产品。
将显示支持页面，其中列出各种支持类别。

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 Dell Storage 说明文件，请访问 dell.com/support，然后输入系统服务标签以获取您的系统说明文件。

 **注:** 有关所有的 Dell OpenManage 说明文件，其中包括 Dell OpenManage Server Administrator User Guide（Dell OpenManage Server Administrator 用户指南），请转至 dell.com/openmanagemanuals。

 **注:** 有关所有操作系统说明文件，请访问 dell.com/operatingsystemmanuals。

您的产品文档包括：

- *Getting Started Guide*（使用入门指南）提供系统功能的概述，设置系统和技术规范。您的系统随附有此说明文件。
- *系统设置单张说明文件* 概述如何安装、布线和配置您的系统。
- *Owner's Manual*（用户手册）提供有关系统功能的信息，并说明如何排除系统故障以及如何安装或更换系统组件。
- *Administrator's Guide*（管理员指南）提供有关配置和管理系统的信息。

- *Troubleshooting Guide*（故障排除指南）提供有关软件和系统故障排除的信息。
- *Dell OpenManage Server Administrator User's Guide*（Dell OpenManage Server Administrator 用户指南）提供有关使用 OpenManage Server Administrator 管理 Dell Storage NAS 系统的信息。

 **注:** 要获取更多信息，请访问 dell.com/support/manuals，并首先阅读这些更新，因为这些更新通常会取代其它说明文件中的信息。

 **注:** 要获取更多信息，请访问 dell.com/storagemanuals，并首先阅读这些更新，因为这些更新通常会取代其它说明文件中的信息。

找到您的系统服务标签

您的系统由唯一的快速服务代码和服务标签号码来标识。通过拉出信息标签，可找到位于系统正面的快速服务代码和服务标签。另外，该信息也可能位于系统机箱上的不干胶标签上。Dell 使用此信息将支持电话转接到相应的人员。

说明文件反馈

如果您对此文档有任何意见和建议，请将其发送至 documentation_feedback@dell.com。也可在任意 Dell 文档页面中单击 **Feedback**（反馈）链接，填写表格，然后单击 **Submit**（提交）以发送您的反馈。