

**Sistemas Dell Storage Network Attached  
Storage (Almacenamiento conectado a red -  
NAS) que ejecutan Windows Storage Server  
2012 R2**

**Guía para solución de problemas**



# Notas, precauciones y avisos

-  **NOTA:** Una NOTA proporciona información importante que le ayuda a utilizar mejor su equipo.
-  **PRECAUCIÓN:** Una PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.
-  **AVISO:** Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.

**Copyright © 2015 Dell Inc. Todos los derechos reservados.** Este producto está protegido por leyes internacionales y de los Estados Unidos sobre los derechos de autor y la protección intelectual. Dell™ y el logotipo de Dell son marcas comerciales de Dell Inc. en los Estados Unidos y en otras jurisdicciones. El resto de marcas y nombres que se mencionan en este documento, puede ser marcas comerciales de las compañías respectivas.

2015 - 02


Rev. A00

# Tabla de contenido

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 Problemas de instalación.....</b>   | <b>4</b>  |
| Después de reemplazar las unidades de disco duro o de reinstalar el sistema operativo, la configuración RAID no coincide con la configuración de fábrica ni con los valores predeterminados de RAID 1..... | 4         |
| Error: -5000 muestra un mensaje de error de sistema inesperado.....  | 4         |
| Error: -5001 muestra un mensaje de error de sistema no válido.....   | 5         |
| Error: -5002 muestra un mensaje de error de configuración de hardware incompatible.....  | 5         |
| Error: -5003 se produjo al crear un volumen del sistema operativo.....   | 5         |
| Error: -5004 se produjo al crear un volumen del sistema operativo.....   | 6         |
| Error: -5005 se produjo al crear un volumen del sistema operativo.....   | 6         |
| Error: -5006 se produjo al crear un volumen del sistema operativo.....   | 6         |
| Error: -5007 se produjo al crear un volumen del sistema operativo.....   | 7         |
| El mensaje de error sobre la reinstalación permanece en la pantalla LCD.....   | 7         |
| La consola de registros de la pantalla muestra la fecha incorrecta.....  | 8         |
| <b>2 Otros problemas.....</b>  | <b>9</b>  |
| Problemas de implementación.....   | 9         |
| Falta la contraseña predeterminada.....  | 9         |
| Errores provenientes de tarjetas PERC.....   | 9         |
| Problemas de administración.....   | 9         |
| Espacio insuficiente en un volumen dedicado para un disco virtual iSCSI.....   | 9         |
| Desactivación del firewall.....  | 9         |
| Problemas de actualización.....  | 10        |
| No se detecta Dell OpenManage Server Administrator en el sistema.....  | 10        |
| <b>3 Obtención de ayuda.....</b>   | <b>11</b> |
| Cómo ponerse en contacto con Dell.....   | 11        |
| Documentación relacionada.....   | 11        |
| Localización de la etiqueta de servicio del sistema.....   | 12        |
| Comentarios sobre la documentación.....  | 12        |

## Problemas de instalación

### Después de reemplazar las unidades de disco duro o de reinstalar el sistema operativo, la configuración RAID no coincide con la configuración de fábrica ni con los valores predeterminados de RAID 1.

|                      |   |
|----------------------|---|
| Descripción          | Después de reemplazar los discos duros o de reinstalar el sistema operativo, la configuración RAID del sistema no coincide con la configuración de fábrica e indica que RAID 1 es el tipo de RAID predeterminado para RAID 1.   |
| Cause                | Este problema se produce porque el soporte de reinstalación del sistema operativo no puede encontrar una partición del sistema operativo de 120 GB o mayor en el disco virtual 0.   |
| Solución alternativa | <p>Para solucionar este problema, realice los siguientes pasos:</p> <p> <b>NOTA:</b> El sistema operativo solo se puede instalar en el LUN 0 de la controladora interna. Para configurar una configuración RAID distinta de RAID 1, cree un disco virtual con LUN ID 0 antes de reinstalar el sistema operativo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realice una copia de seguridad de los datos de todos los discos virtuales.</li> <li>2. Reinicie el sistema y entre en el BIOS de Dell PowerEdge RAID Controller (PERC).<br/>Para obtener más información, consulte la documentación sobre la PERC en <a href="http://dell.com/support/manuals">dell.com/support/manuals</a>.</li> <li>3. Cree un disco virtual con la configuración RAID deseada, Id. de LUN 0 y una capacidad de 120 GB o más.</li> <li>4. Reinicie el sistema Dell Storage NAS mediante el soporte de reinstalación del sistema operativo.</li> </ol> |

### Error: -5000 muestra un mensaje de error de sistema inesperado

|                      |   |
|----------------------|---|
| Descripción          | No se encuentra un recurso necesario del sistema o este está defectuoso.  |
| Cause                | Este problema se produce porque el soporte de reinstalación del sistema operativo, la unidad óptica o el sistema se encuentran en un estado no válido.  |
| Solución alternativa | Reinicie su sistema y vuelva a instalar el soporte de reinstalación del sistema operativo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su proveedor de servicios. Para obtener más información, haga clic en <a href="#">Cómo ponerse en contacto con Dell</a> . |

## Error: -5001 muestra un mensaje de error de sistema no válido

|                      |   |
|----------------------|---|
| Descripción          | Se está realizando una restauración del sistema en un sistema que no es compatible.                     |
| Cause                | Este problema se produce porque el sistema no admite la operación.                                      |
| Solución alternativa | Para resolver este problema, extraiga inmediatamente el soporte de reinstalación del sistema operativo. |

## Error: -5002 muestra un mensaje de error de configuración de hardware incompatible

|                      |  |
|----------------------|--|
| Descripción          | El sistema no encuentra una controladora RAID compatible.  |
| Solución alternativa | <p>Para solucionar este problema, realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asegúrese de que la tarjeta de la controladora de disco esté conectada a las unidades internas y de que se encuentre correctamente colocada en la ranura que le corresponde.<br/>Para obtener más información sobre cómo conectar la tarjeta, consulte el <i>Owner's Manual (Manual del propietario)</i> en <a href="http://dell.com/storagemanuals">dell.com/storagemanuals</a>.</li><li>• Entre en el BIOS de la PERC durante la operación de inicio del sistema operativo y asegúrese de que la controladora de unidad interna funciona correctamente.<br/>Para obtener más información, consulte la documentación sobre la PERC en <a href="http://dell.com/support/manuals">dell.com/support/manuals</a>.</li><li>• Asegúrese de que el sistema admita una controladora de unidad interna.<br/>Para obtener información sobre las controladoras de unidad interna que admite el sistema, consulte la documentación del hardware del sistema en <a href="http://dell.com/storagemanuals">dell.com/storagemanuals</a>.</li></ul> |

## Error: -5003 se produjo al crear un volumen del sistema operativo

|                      |   |
|----------------------|---|
| Descripción          | Configuración de unidad del sistema operativo no válida. El diseño de discos duros que se van a utilizar como discos duros del sistema operativo no cumple con el diseño necesario para el dispositivo.   |
| Solución alternativa | <p>Para solucionar este problema, realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asegúrese de que todas las unidades de disco duro en las ranuras para unidad del sistema operativo están conectadas correctamente y de que no contienen datos. Las unidades de disco duro del sistema operativo deben ser del mismo tipo y deben tener un tamaño de más de 120 GB de espacio en el disco.</li><li>• Entre en el BIOS de la PERC durante la operación de inicio del sistema operativo y asegúrese de que no existan configuraciones externas, de que las unidades no contengan ningún dato, de que las unidades cumplan los</li></ul> |

requisitos mínimos sobre el tamaño y de que se encuentren accesibles y operativas.

Para obtener más información, consulte la documentación sobre la PERC en [dell.com/support/manuals](http://dell.com/support/manuals).

## Error: -5004 se produjo al crear un volumen del sistema operativo

|                      |   |
|----------------------|---|
| Descripción          | Las unidades de disco duro en las ranuras dedicadas para unidades de sistema operativo están vacías.  |
| Solución alternativa | <p>Para solucionar este problema, realice uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asegúrese de que todas las ranuras para unidades de disco duro del sistema operativo están conectadas correctamente y de que no contienen datos. Las unidades de disco duro del sistema operativo deben ser del mismo tipo y cumplir los requisitos mínimos sobre el tamaño.</li><li>• Entre en el BIOS de la PERC durante la operación de inicio del sistema operativo y asegúrese de que no existan configuraciones externas, de que las unidades no contengan ningún dato, de que las unidades cumplan los requisitos mínimos sobre el tamaño y de que se encuentren accesibles y operativas.</li></ul> <p>Para obtener más información, consulte la documentación sobre la PERC en <a href="http://dell.com/support/manuals">dell.com/support/manuals</a>.</p> |

## Error: -5005 se produjo al crear un volumen del sistema operativo

|                      |   |
|----------------------|---|
| Descripción          | Las unidades de disco duro que se encuentran en las ranuras correspondientes del sistema operativo contienen una configuración externa existente.   |
| Solución alternativa | <p>Para solucionar este problema, entre en el BIOS de la PERC durante la operación de inicio del sistema operativo y asegúrese de que no existan configuraciones externas, de que las unidades no contengan ningún dato, de que las unidades cumplan los requisitos mínimos sobre el tamaño y de que se encuentren accesibles y operativas.</p> <p>Para obtener más información, consulte la documentación sobre la PERC en <a href="http://dell.com/support/manuals">dell.com/support/manuals</a>.</p> |

## Error: -5006 se produjo al crear un volumen del sistema operativo

|             |  |
|-------------|--|
| Descripción | No se ha encontrado el soporte de reinstalación del sistema operativo de Dell Storage. |
|-------------|--|

**Solución alternativa**

Para solucionar este problema, realice uno de los siguientes pasos:

- Asegúrese de que el soporte de reinstalación del sistema operativo se carga en la unidad óptica. Si el soporte está presente en la unidad, puede que la unidad esté defectuosa.  
Para obtener más información sobre cómo solucionar problemas de la unidad, consulte el *Owner's Manual (Manual del propietario)* en [dell.com/storagemanuals](http://dell.com/storagemanuals).
- Asegúrese de que la unidad sigue funcionando. Reinicie el sistema Dell Storage NAS utilizando el soporte de reinstalación del sistema operativo para volver a iniciar el proceso.

## Error: -5007 se produjo al crear un volumen del sistema operativo

**Descripción**

Se ha detectado un disco virtual ya existente con Id. de LUN 0 que no se utiliza para el sistema operativo NAS. El sistema operativo en el sistema Dell Storage NAS debe estar en el disco virtual 0.

**Solución alternativa**

Para solucionar este problema, elimine el disco virtual actual con Id. de LUN 0 para que pueda continuar el proceso de reinstalación del sistema operativo.

1. Realice copias de seguridad de todos los datos en el disco virtual 0, si es posible.
2. Reinicie el sistema e inicie el BIOS de la controladora PERC durante la Power On Self Test (Autoprueba de encendido - POST).  
Para obtener más información sobre cómo iniciar en el BIOS de la controladora PERC, consulte la *PERC User's Guide* (Guía de usuario de PERC) en [dell.com/support/manuals](http://dell.com/support/manuals).
3. Elimine el disco virtual con Id. de LUN 0.
4. Reinicie el sistema Dell Storage NAS mediante el soporte de reinstalación del sistema operativo.

## El mensaje de error sobre la reinstalación permanece en la pantalla LCD

**Descripción**

El último mensaje de error permanece en la pantalla LCD hasta que el sistema operativo se ha reinstalado correctamente.

**Solución alternativa**

Para solucionar este problema, realice los siguientes pasos:

1. Cambie la cadena definida por el usuario a la opción predeterminada o **User Defined String (Cadena definida por el usuario)**.
2. Entre en el BIOS y seleccione la pantalla **Embedded Server Management (Administración del servidor incorporada)**.
3. Cambie la opción a la predeterminada o escriba una nueva cadena.

## La consola de registros de la pantalla muestra la fecha incorrecta

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Descripción</b>          | La consola de registros de la pantalla muestra la fecha incorrecta durante el proceso de reinstalación del sistema operativo. |
| <b>Solución alternativa</b> | Este es un problema conocido y no afecta al sistema.  |

## Otros problemas

### Problemas de implementación

#### Falta la contraseña predeterminada

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Descripción</b>          | No se puede encontrar la contraseña predeterminada del sistema.        |
| <b>Solución alternativa</b> | La contraseña predeterminada para la solución Dell Storage es Stor@ge! |

#### Errores provenientes de tarjetas PERC

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Descripción</b>          | Este error se debe a las tarjetas PERC.   |
| <b>Cause</b>                | Este problema se produce porque el soporte de reinstalación del sistema operativo no puede encontrar una partición del sistema operativo de 120 GB o mayor en el disco virtual 0. |
| <b>Solución alternativa</b> | Para resolver este problema, consulte la documentación de la PERC en <a href="http://dell.com/support/manuals">dell.com/support/manuals</a> .                                     |

### Problemas de administración

#### Espacio insuficiente en un volumen dedicado para un disco virtual iSCSI

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Descripción</b>          | El sistema se queda sin espacio en disco en un volumen dedicado para un disco virtual o dispositivo iSCSI. El sistema muestra un mensaje que indica que el sistema se está quedando sin espacio en disco o en un volumen recién creado para el LUN iSCSI. |
| <b>Cause</b>                | Este problema se produce debido a la arquitectura de destino del software iSCSI de Microsoft.   |
| <b>Solución alternativa</b> | Este mensaje es solo para su información. El sistema garantiza que el archivo .vhd sea del mismo tamaño que el volumen en el que reside. Para averiguar el espacio libre real del disco, vea la capacidad del cliente conectado al disco.                 |

#### Desactivación del firewall

Puede desactivar el firewall en el sistema utilizando el:

- Panel de control

- Administrador del servidor


### Desactivación del firewall mediante el panel de control

Para desactivar el firewall desde el panel de control, realice las tareas siguientes:

1. Inicie **Panel de control** y seleccione **Sistema y seguridad**.  
Se muestra la ventana **Sistema y seguridad**.
2. En la ventana **Sistema y seguridad**, seleccione **Firewall de Windows**.  
Se muestra la pantalla **Firewall de Windows**.
3. Haga clic en **Activar o desactivar Firewall de Windows**.  
se muestra la pantalla **Personalizar configuración**.
4. Seleccione el tipo de red adecuado, seleccione la opción **Desactivar Firewall de Windows (no recomendado)** y, a continuación, haga clic en **OK (Aceptar)**.

### Desactivación del firewall mediante el Administrador del servidor

Para desactivar el firewall desde el Administrador del servidor, lleve a cabo las siguientes tareas:

1. Inicie **Administrador del servidor** y navegue hasta **Servidor local**.
2. En la sección **Propiedades**, en **Firewall de Windows**, haga clic en **Público: encendido**.  
Se muestra la pantalla **Firewall de Windows**.  
 **NOTA:** Esta opción aparecerá como **Privado: encendido** si está utilizando una red privada.
3. Haga clic en **Activar o desactivar Firewall de Windows**.  
se muestra la pantalla **Personalizar configuración**.
4. Seleccione el tipo de red adecuado, haga clic en **Desactivar Firewall de Windows (no recomendado)** y seleccione haciendo clic en **Desactivar Firewall de Windows (no recomendado)** y, a continuación, haga clic en **OK (Aceptar)**.

## Problemas de actualización

### No se detecta Dell OpenManage Server Administrator en el sistema

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Descripción</b>          | Dell OpenManage Server Administrator no se encuentra en el sistema.   |
| <b>Solución alternativa</b> | Para solucionar este problema, descargue la versión más reciente del OpenManage Server Administrator desde <a href="http://dell.com/support">dell.com/support</a> . <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicie el instalador y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.</li> <li>2. Una vez que se haya instalado OpenManage Server Administrator, reinicie el sistema.</li> <li>3. Una vez reiniciado el sistema, inicie <b>OpenManage Server Administrator</b> seleccionando el icono de acceso directo al <b>Administrador del servidor</b> en el escritorio.</li> </ol> |

# Obtención de ayuda

## Cómo ponerse en contacto con Dell


Dell proporciona varias opciones de servicio y asistencia en línea y por teléfono. Si no tiene una conexión a Internet activa, puede encontrar información de contacto en su factura de compra, en su albarán de entrega, en su recibo o en el catálogo de productos Dell. La disponibilidad varía según el país y el producto y es posible que algunos de los servicios no estén disponibles en su área. Para ponerse en contacto con Dell por cuestiones relacionadas con ventas, asistencia técnica o atención al cliente:


1. Vaya a **dell.com/support**.
2. Seleccione su país del menú desplegable en la esquina inferior derecha de la página.
3. Para obtener asistencia personalizada:
  - a. Introduzca la etiqueta de servicio del sistema en el campo **Enter your Service Tag (Introducir etiqueta de servicio)**.
  - b. Haga clic en **Submit (Enviar)**.


Aparece la página de asistencia que muestra las diferentes categorías de asistencia.
4. Para obtener asistencia general:
  - a. Seleccione la categoría del producto.
  - b. Seleccione el segmento del producto.
  - c. Seleccione el producto.


Aparece la página de asistencia que muestra las diferentes categorías de asistencia.

## Documentación relacionada

 **AVISO:** Consulte la información reglamentaria y de seguridad suministrada con el sistema. La información sobre la garantía puede estar incluida en este documento o en un documento aparte.

 **NOTA:** Para toda la documentación de Dell Storage, vaya a **dell.com/support** e introduzca la Etiqueta de servicio del sistema para obtener la documentación del sistema.


 **NOTA:** Para obtener toda la documentación de Dell OpenManage, incluida la Dell OpenManage Server Administrator User Guide (Guía del usuario de Dell OpenManage Server Administrator), vaya a **dell.com/openmanagemanuals**.


 **NOTA:** Para obtener toda la documentación del sistema operativo, vaya a **dell.com/operatingsystemmanuals**.

La documentación de su producto incluye:

- *Getting Started Guide (Guía de introducción)*: proporciona una descripción general de las características del sistema, la configuración de su sistema y las especificaciones técnicas. Este documento también se envía con su sistema.

- *Set-up Placemat (Hoja técnica de mesa)*: proporciona información general sobre la configuración, el cableado y la configuración de su sistema.
- *Owner's Manual (Manual del propietario)*: proporciona información sobre las funciones del sistema y describe cómo solucionar problemas del sistema e instalar o sustituir componentes del sistema.
- *Administrator's Guide (Guía del administrador)*: proporciona información acerca de la configuración y la administración del sistema.
- *Troubleshooting Guide (Guía de solución de problemas)*: proporciona información sobre cómo solucionar problemas del software y del sistema.
- *Dell OpenManage Server Administrator User's Guide (Guía del usuario de Dell OpenManage Server Administrator)*: proporciona información sobre cómo utilizar OpenManage Server Administrator para administrar su sistema Dell Storage NAS.

 **NOTA:** Para obtener más información y actualizaciones, vaya a [dell.com/support/manuals](https://dell.com/support/manuals) y léalas primero, puesto que a menudo sustituyen la información contenida en otros documentos.

 **NOTA:** Para obtener más información y actualizaciones, vaya a [dell.com/storagemanuals](https://dell.com/storagemanuals) y léalas primero, puesto que a menudo sustituyen la información contenida en otros documentos.

## Localización de la etiqueta de servicio del sistema

El sistema se identifica mediante un único código de servicio rápido y el número de etiqueta de servicio. El código de servicio rápido y la etiqueta de servicio se encuentran en la parte frontal del sistema tirando de la etiqueta de información. Como alternativa, la información puede estar en un adhesivo en el chasis del sistema. Dell utiliza esta información para dirigir las llamadas de asistencia al personal correspondiente.

## Comentarios sobre la documentación

Si tiene algún comentario acerca de este documento, escriba a [documentation\\_feedback@dell.com](mailto:documentation_feedback@dell.com). De forma alternativa, puede hacer clic en el enlace **Comentarios** en cualquiera de las páginas de documentación de Dell, rellenar el formulario y hacer clic en **Enviar** para enviar sus comentarios.