

**Systèmes Dell Storage Network Attached
Storage (NAS) exécutant Windows Storage
Server 2012 R2
Guide de dépannage**



Remarques, précautions et avertissements

-  **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre ordinateur.
-  **PRÉCAUTION** : Une PRÉCAUTION indique un risque d'endommagement du matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.
-  **AVERTISSEMENT** : Un AVERTISSEMENT indique un risque d'endommagement du matériel, de blessures corporelles ou même de mort.

Copyright © 2015 Dell Inc. Tous droits réservés. Ce produit est protégé par les lois américaines et internationales sur le copyright et la propriété intellectuelle. Dell™ et le logo Dell sont des marques commerciales de Dell Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres juridictions. Toutes les autres marques et noms mentionnés sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

2015 - 02


Rév. A00

Table des matières

1 Problèmes d'installation.....	4
Après le remplacement des disques durs ou la réinstallation du système d'exploitation, la configuration RAID ne correspond pas à la configuration d'usine et passe par défaut à RAID 1.....	4
Erreur : -5000 indique un message d'erreur de système inattendu.....	4
Erreur : -5001 indique un message d'erreur de système non valide.....	5
Erreur : -5002 indique une erreur de configuration matérielle non prise en charge.....	5
Erreur : -5003 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation.....	5
Erreur : -5004 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation.....	6
Erreur : -5005 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation.....	6
Erreur : -5006 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation.....	6
Erreur : -5007 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation.....	7
Un message d'erreur de réinstallation reste affiché à l'écran LCD.....	7
La console du journal d'affichage affiche une date incorrecte.....	7
2 Autres problèmes.....	9
Problèmes de déploiement.....	9
Mot de passe par défaut manquant.....	9
Erreurs causées par les cartes PERC.....	9
Problèmes de gestion.....	9
Espace disque insuffisant sur un volume dédié du disque virtuel iSCSI.....	9
Désactivation du pare-feu.....	9
Problèmes liés à la mise à jour.....	10
Impossible de détecter Dell OpenManage Server Administrator sur le système.....	10
3 Obtention d'aide.....	11
Contacter Dell.....	11
Documentation connexe.....	11
Localisation du numéro de série du système.....	12
Commentaires sur la documentation.....	12

Problèmes d'installation

Après le remplacement des disques durs ou la réinstallation du système d'exploitation, la configuration RAID ne correspond pas à la configuration d'usine et passe par défaut à RAID 1

Description	Après le remplacement des disques durs ou la réinstallation du système d'exploitation, la configuration RAID du système ne correspond pas à la configuration d'usine et indique que RAID 1 est la valeur par défaut d'un type RAID vers RAID 1.
Cause	Ce problème se produit parce que le média de réinstallation du système d'exploitation ne peut pas trouver une partition de système d'exploitation de 120 Go ou plus sur le Disque virtuel 0.
Solution	<p>Pour contourner ce problème, procédez comme suit :</p> <p> REMARQUE : le système d'exploitation peut uniquement être installé sur le LUN 0 du contrôleur interne. Pour configurer une configuration RAID autre que RAID 1, créez un disque virtuel avec un ID de LUN 0 avant de réinstaller le système d'exploitation.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sauvegardez les données de tous les disques virtuels.2. Redémarrez le système, puis ouvrez le BIOS du contrôleur Dell PERC (PowerEdge RAID Controller). Pour en savoir plus, voir la documentation PERC à l'adresse dell.com/support/manuals.3. Créez un disque virtuel avec la configuration RAID souhaitée, un ID de LUN 0 et une capacité de 120 Go ou plus.4. Redémarrez le système NAS de Dell Storage à l'aide du média de réinstallation du système d'exploitation.

Erreur : -5000 indique un message d'erreur de système inattendu

Description	Impossible de localiser une ressource système ou une ressource système est défectueuse.
Cause	Ce problème survient lorsque le média de réinstallation du système d'exploitation, le lecteur optique ou le système est dans un état non valide.

Solution Redémarrez le système et réinstallez le média de réinstallation du système d'exploitation. Si le problème persiste, contactez votre fournisseur de services. Pour plus d'informations, cliquez sur [Contacter Dell](#).

Erreur : -5001 indique un message d'erreur de système non valide

Description Une restauration du système est en cours sur un système non pris en charge.

Cause Ce problème se produit lorsque l'opération n'est pas prise en charge sur le système.

Solution Pour contourner ce problème, retirez immédiatement le média de réinstallation du système d'exploitation.

Erreur : -5002 indique une erreur de configuration matérielle non prise en charge

Description Le système ne parvient pas à localiser un contrôleur RAID pris en charge.

Solution Pour contourner ce problème, effectuez l'une des tâches ci-dessous :

- Assurez-vous que la carte contrôleur de disque est connectée aux lecteurs internes et est correctement installée dans le bon logement.
Pour plus d'informations sur la connexion de la carte, reportez-vous au *Manuel du propriétaire* sur dell.com/storagemanuals.
- Entrez dans le BIOS du PERC au cours de l'amorçage du système d'exploitation et assurez-vous qu'il n'existe et assurez-vous que le contrôleur du lecteur interne est opérationnel.
Pour en savoir plus, voir la documentation PERC à l'adresse dell.com/support/manuals.
- Assurez-vous que le système prend en charge un contrôleur de lecteur interne.
Pour plus d'informations sur les contrôleurs de lecteur interne pris en charge sur votre système, reportez-vous à la documentation du matériel du système sur dell.com/storagemanuals.

Erreur : -5003 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation

Description Configuration du lecteur du système d'exploitation non valide. La disposition des disques durs à utiliser en tant que disques durs du système d'exploitation ne répond pas à la configuration requise pour le périphérique.

Solution Pour contourner ce problème, effectuez l'une des tâches ci-dessous :

- Assurez-vous que tous les disques durs dans les emplacements de disques durs du système d'exploitation sont correctement connectés et ne contiennent aucune donnée. Les disques durs pour le système d'exploitation doivent être de même type et disposer de plus de 120 Go d'espace de disque.

- Entrez dans le BIOS du PERC au cours de l'amorçage du système d'exploitation et assurez-vous qu'il n'existe aucune configuration étrangère, aucune donnée sur les disques durs, que ces derniers respectent les exigences de taille minimales et sont entièrement opérationnels et accessibles.
Pour en savoir plus, voir la documentation PERC à l'adresse dell.com/support/manuals.

Erreur : -5004 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation

Description	Des disques durs dans les emplacements prévus pour les lecteurs du système d'exploitation sont vides.
Solution	Pour contourner ce problème, effectuez l'une des tâches ci-dessous : <ul style="list-style-type: none">• Assurez-vous que tous les disques durs dans les emplacements de disques durs du système d'exploitation sont correctement connectés et ne contiennent aucune donnée. Les disques durs pour le système d'exploitation doivent être de même type et doivent respecter les exigences de taille minimales.• Entrez dans le BIOS du PERC au cours de l'amorçage du système d'exploitation et assurez-vous qu'il n'existe aucune configuration étrangère, aucune donnée sur les lecteurs, que ces derniers respectent les exigences de taille minimales et sont entièrement opérationnels et accessibles. Pour en savoir plus, voir la documentation PERC à l'adresse dell.com/support/manuals.

Erreur : -5005 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation

Description	Des disques durs dans les emplacements prévus du système d'exploitation comportent des configurations étrangères.
Solution	Pour contourner ce problème, entrez dans le BIOS du PERC au cours de l'amorçage du système d'exploitation et assurez-vous qu'il n'existe aucune configuration étrangère, aucune donnée sur les lecteurs, que ces derniers respectent les exigences de taille minimales et sont entièrement opérationnels et accessibles. Pour en savoir plus, voir la documentation PERC à l'adresse dell.com/support/manuals .

Erreur : -5006 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation

Description	Impossible de localiser le média de réinstallation du système d'exploitation de Dell Storage.
Solution	Pour contourner ce problème, effectuez l'une des tâches ci-dessous :

- Vérifiez que le média de réinstallation du système d'exploitation est chargé dans le lecteur optique. Si le média est présent dans le lecteur, il se peut que celui-ci soit défectueux.
Pour plus d'informations sur le dépannage du lecteur, reportez-vous au *Manuel du propriétaire* sur dell.com/storagemanuals.
- Assurez-vous que le lecteur fonctionne toujours. Redémarrez le système NAS de Dell Storage à l'aide du média de réinstallation du système d'exploitation pour redémarrer le processus.

Erreur : -5007 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation

Description	Un disque virtuel préexistant doté d'un ID de LUN 0 non utilisé pour le système d'exploitation NAS a été détecté. Le système d'exploitation sur le système NAS de Dell Storage doit se trouver sur le disque virtuel 0.
Solution	<p>Pour contourner ce problème, supprimez le disque virtuel actuel doté de l'ID de LUN 0 afin de poursuivre la réinstallation du système d'exploitation.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si possible, sauvegardez toutes les données qui figurent sur le disque virtuel 0. 2. Redémarrez le système et démarrez à partir du BIOS du contrôleur PERC lors du POST (Power On Self Test ou auto-test de démarrage). Pour en savoir plus sur l'amorçage à partir du BIOS du contrôleur PERC, voir le <i>Guide d'utilisation PERC</i> à l'adresse dell.com/support/manuals. 3. Supprimez le disque virtuel doté de l'ID de LUN 0. 4. Redémarrez le système NAS de Dell Storage à l'aide du média de réinstallation du système d'exploitation.

Un message d'erreur de réinstallation reste affiché à l'écran LCD

Description	Le dernier message d'erreur reste affiché à l'écran LCD tant que la réinstallation du système d'exploitation n'a pas réussi.
Solution	<p>Pour contourner ce problème, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. modifiez la chaîne définie par l'utilisateur à l'option par défaut ou à User Defined String (Chaîne définie de l'utilisateur). 2. entrez dans le BIOS et sélectionnez l'écran Embedded Server Management (Gestion de serveur intégrée). 3. Définissez l'option sur la valeur par défaut ou saisissez une nouvelle chaîne.

La console du journal d'affichage affiche une date incorrecte

Description	La console du journal d'affichage affiche une date incorrecte lors du processus de réinstallation du système d'exploitation.
--------------------	--

Solution

Il s'agit d'un problème connu qui n'affecte en rien le système.

Autres problèmes

Problèmes de déploiement

Mot de passe par défaut manquant

Description	Le mot de passe système par défaut est introuvable.
Solution	Le mot de passe par défaut de votre solution Dell Storage est <code>Stor@ge!</code> .

Erreurs causées par les cartes PERC

Description	Les cartes PERC ont provoqué cette erreur.
Cause	Ce problème se produit parce que le média de réinstallation du système d'exploitation ne peut pas trouver une partition de système d'exploitation de 120 Go ou plus sur le Disque virtuel 0.
Solution	Pour résoudre le problème, voir la documentation PERC à l'adresse dell.com/support/manuals .

Problèmes de gestion

Espace disque insuffisant sur un volume dédié du disque virtuel iSCSI

Description	Le système manque d'espace disque sur un volume dédié d'un disque virtuel ou périphérique iSCSI. Le système affiche un message indiquant que le système manque d'espace disque sur un volume nouvellement créé destiné à un LUN iSCSI.
Cause	Ce problème est dû à l'architecture cible du logiciel Microsoft iSCSI.
Solution	Ce message est à titre informatif uniquement. Le système vérifie que le fichier <code>.vhd</code> est de la même taille que le volume sur lequel celui-ci se trouve. Pour trouver l'espace disponible actuel sur le disque dur, affichez la capacité depuis le client connecté au disque dur.

Désactivation du pare-feu

Vous pouvez désactiver le pare-feu sur le système à l'aide du :

- Panneau de commande
- Gestionnaire de serveur


Désactivation du pare-feu à l'aide du Panneau de configuration

Pour désactiver le pare-feu à partir du Panneau de configuration, effectuez l'une des tâches ci-dessous :

1. Ouvrez le **Panneau de configuration** et sélectionnez **Systeme et sécurité**.
La fenêtre **Systeme et sécurité** s'affiche.
2. Dans la fenêtre **Systeme et sécurité**, cliquez sur **Pare-feu Windows**.
L'écran **Windows Firewall** (Pare-feu Windows) s'affiche.
3. Cliquez sur **Activer ou désactiver le Pare-feu Windows**.
La page **Customize Settings** (Personnaliser les paramètres) s'affiche.
4. Sélectionnez le type de réseau approprié, sélectionnez **Désactiver le pare-feu Windows (non recommandé)**, puis cliquez sur **OK**.

Désactivation du pare-feu à l'aide de Gestionnaire de serveur

Pour désactiver le pare-feu à partir de Gestionnaire de serveur, effectuez l'une des tâches ci-dessous :

1. Démarrez **Gestionnaire de serveur** et accédez au **Serveur local**.
2. Dans la section **Propriétés**, sous **Pare-feu Windows**, cliquez sur **Public : activé**.
L'écran **Windows Firewall** (Pare-feu Windows) s'affiche.
 **REMARQUE** : Cette option apparaît comme **Private: On** (Privé : activé) si vous utilisez un réseau privé.
3. Cliquez sur **Activer ou désactiver le Pare-feu Windows**.
La page **Customize Settings** (Personnaliser les paramètres) s'affiche.
4. Sélectionnez le type de réseau approprié, cliquez sur **Désactiver le pare-feu Windows (non recommandé)**, puis cliquez sur l'option **Désactiver le pare-feu Windows (non recommandé)**, puis cliquez sur **OK**.

Problèmes liés à la mise à jour

Impossible de détecter Dell OpenManage Server Administrator sur le système

Description	Dell OpenManage Server Administrator est introuvable sur le système.
Solution	Pour contourner ce problème, téléchargez la dernière version d'OpenManage Server Administrator à partir de dell.com/support . <ol style="list-style-type: none">1. Lancez le programme d'installation et suivez les instructions à l'écran.2. Après avoir installé OpenManage Server Administrator, redémarrez le système.3. Après le démarrage du système, lancez OpenManage Server Administrator en sélectionnant l'icône du raccourci Server Administrator qui se trouve sur le bureau.

Obtention d'aide

Contacteur Dell


Dell fournit plusieurs options de service et de support en ligne et par téléphone. Si vous ne disposez pas d'une connexion Internet active, vous pourrez trouver les coordonnées sur votre facture d'achat, bordereau d'expédition, facture ou catalogue de produits Dell. La disponibilité des produits varie selon le pays et le produit. Il se peut que certains services ne soient pas disponibles dans votre région.


1. Rendez-vous sur **dell.com/support**.
2. Sélectionnez votre pays dans la liste déroulante située dans le coin inférieur droit de la page.
3. Pour obtenir une assistance personnalisée :
 - a. Saisissez le numéro de série de votre système dans le champ **Saisissez votre numéro de série**.
 - b. Cliquez sur **Submit** (Soumettre).

La page de support qui répertorie les différentes catégories de support s'affiche.
4. Pour obtenir une assistance :
 - a. Sélectionnez la catégorie de votre produit.
 - b. Sélectionnez la classe de votre produit.
 - c. Sélectionnez votre produit.


La page de support qui répertorie les différentes catégories de support s'affiche.

Documentation connexe

 **AVERTISSEMENT : Reportez-vous aux informations concernant la sécurité et les réglementations qui accompagnent le système. Des informations sur la garantie peuvent être incluses à ce document ou à un document séparé.**

 **REMARQUE :** pour toute la documentation Dell Storage, rendez-vous sur **dell.com/support** et entrez le numéro de série du système pour obtenir la documentation de ce dernier.


 **REMARQUE :** Pour tous les documents Dell OpenManage, notamment le Guide d'utilisation de Dell OpenManage Server Administrator, allez à **dell.com/openmanagemanuals**.


 **REMARQUE :** pour consulter les documents concernant les systèmes d'exploitation, rendez-vous sur **dell.com/operatingsystemmanuals**.

Votre documentation de produit inclut :

- Le *Guide de mise en route* fournit un aperçu des fonctions du système, de la configuration de votre système et des spécifications techniques. Ce document est également livré avec votre système.
- Le *Guide de configuration* fournit une vue d'ensemble de l'installation, le câblage et la configuration de votre système.
- Le *Manuel du propriétaire* contient des informations sur les caractéristiques du système, ainsi que des instructions relatives au dépannage et à l'installation ou au remplacement de composants du système.

- Le *Guide de l'administrateur* fournit des informations permettant de configurer et gérer le système.
- Le *Guide de dépannage* fournit des informations sur le dépannage du logiciel et du système.
- Le *Guide d'utilisation de Dell OpenManage Server Administrator* fournit des informations sur l'utilisation d'OpenManage Server Administrator pour gérer votre système NAS de Dell Storage.

 **REMARQUE** : pour plus d'informations et des mises à jour, rendez-vous sur dell.com/support/manuals et lisez-les en premier, car elles remplacent souvent les informations contenues dans les autres documents.

 **REMARQUE** : pour plus d'informations et des mises à jour, rendez-vous sur dell.com/storagemanuals et lisez-les en premier, car elles remplacent souvent les informations contenues dans les autres documents.

Localisation du numéro de série du système

Votre système est identifié par un code de service express et de numéro de service uniques. Le code de service express et le numéro de service se situent à l'avant du système en tirant la plaquette d'information. Les informations peuvent également se trouver sur une étiquette sur le châssis du système. Ces informations sont utilisées par Dell pour acheminer les appels de support au technicien qui approprié.

Commentaires sur la documentation

Si vous avez des commentaires à propos de ce document, écrivez à l'adresse documentation_feedback@dell.com. Sinon, cliquez sur le lien **Feedback (Commentaires)** sur n'importe quelle page de la documentation Dell, remplissez le formulaire et cliquez sur **Submit (Envoyer)** pour envoyer vos commentaires.