

# Sistema de almacenamiento conectado en red en serie NX de Dell EMC, con Windows Storage Server 2016

Guía de solución de problemas

## Notas, precauciones y advertencias

**ⓘ | NOTA:** Una NOTA señala información importante que lo ayuda a hacer un mejor uso de su producto.

**⚠ | PRECAUCIÓN:** Una PRECAUCIÓN indica un potencial daño al hardware o pérdida de datos y le informa cómo evitar el problema.

**⚠ | ADVERTENCIA:** Una señal de ADVERTENCIA indica la posibilidad de sufrir daño a la propiedad, heridas personales o la muerte.

## Historial de revisión

Revisión	Date	Descripción
A00	Mayo de 2018	Lanzamiento inicial
A01	Mayo de 2019	Agregar compatibilidad con NX440

© 2018 - 2019 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC, y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o de sus filiales. Puede que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

<b>1 Problemas de instalación.....</b>	<b>4</b>
Error: 54 se produjo al intentar crear un volumen del SO.....	4
Error: -5000 muestra un mensaje de error de sistema inesperado.....	4
Error: -5001 muestra un mensaje de error de sistema no válido.....	4
Error: -5002 muestra un mensaje de error de configuración de hardware incompatible.....	5
Error: -5003 se produjo al crear un volumen del SO.....	5
Error: -5004 se produjo al crear un volumen del SO.....	5
Error: -5005 se produjo al crear un volumen del SO.....	6
Error: -5006 no se ha podido localizar el DVD de reinstalación del SO de Dell EMCStorage NAS.....	6
Error: -5007 se produjo al crear un volumen del SO.....	6
Error: -5008 no se ha instalado el módulo de identidad en el sistema.....	6
El mensaje de error sobre la reinstalación permanece en la pantalla LCD.....	7
La consola de registros de la pantalla muestra la fecha incorrecta.....	7
<b>2 Otros problemas.....</b>	<b>8</b>
Problemas de implementación.....	8
Falta la contraseña predeterminada.....	8
Errores provenientes de tarjetas PERC.....	8
Problemas de administración.....	8
El escritorio muestra información incorrecta del sistema.....	8
Espacio insuficiente en un volumen dedicado para un disco virtual iSCSI.....	8
Desactivación del firewall.....	9
Problemas de actualización.....	9
No se ha detectado el Dell OpenManage Server Administrator en el sistema.....	9
<b>3 Obtención de ayuda.....</b>	<b>11</b>
Cómo ponerse en contacto con Dell EMC.....	11
Localización de la etiqueta de servicio del sistema.....	11
Acceso a la información del sistema mediante QRL.....	11
Recursos de documentación.....	12
Comentarios sobre la documentación.....	14

# Problemas de instalación

En esta sección, se describen los errores que puedan presentarse durante la instalación.

## Error: 54 se produjo al intentar crear un volumen del SO

<b>Descripción</b>	Ya se ha especificado el disco de matriz (0:x:x) como un repuesto dinámico global. o  Los discos de matriz seleccionados forman parte de un tipo similar de disco virtual (protección T10 y capacidad de cifrado) o los discos de matriz no forman parte de ningún disco virtual.
<b>Solución alternativa</b>	Valide las unidades de disco duro y realice una de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"><li>· Si alguno de los estados de los discos de matriz no es RAID, cambie el estado a RAID.</li><li>· Si alguna de las unidades de disco duro ha fallado o se prevé un error en esa unidad, reemplace la unidad de disco duro.</li><li>· Compruebe si todos los discos de matriz están disponibles y en línea.</li><li>· Compruebe si algún disco de matriz forma parte de un disco virtual o repuesto dinámico.</li></ul>

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

<b>Descripción</b>	No se pudo localizar el archivo de configuración del sistema operativo de NAS de almacenamiento de Dell EMC. Es posible que el lector de medios o los medios de reinstalación del SO estén defectuosos.
<b>Causa</b>	Este problema se produce porque el soporte de reinstalación del SO, la unidad óptica o el sistema se encuentran en un estado no válido.
<b>Solución alternativa</b>	Reinicie el sistema y vuelva a instalar los medios de reinstalación del sistema operativo. Si el problema continúa, comuníquese con su proveedor de servicios. Para obtener más información, consulte <a href="#">Comuníquese con Dell</a> .

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

<b>Descripción</b>	Esta operación no se admite en este sistema.
<b>Causa</b>	Este problema se produce porque el sistema no admite la operación.
<b>Solución alternativa</b>	Extraiga el medio de reinstalación del SO inmediatamente.

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

**Descripción** No se ha podido localizar una controladora RAID compatible.

**Solución alternativa** Realice una de las siguientes tareas:

- 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.  
Para obtener más información sobre cómo conectar la tarjeta, consulte el *Installation and Service Manual (Manual de instalación y servicio)* en **Dell.com/storagemanuals**.
- Entre en el BIOS de la PERC durante la operación de inicio del SO y asegúrese de que la controladora de unidad interna funciona correctamente.  
Para obtener más información, consulte la documentación sobre PERC en la dirección **Dell.com/storagecontrollermanuals**.
- Asegúrese de que el sistema admita una controladora de unidad interna.  
Para obtener información sobre las controladoras de unidad interna compatibles con su sistema, consulte la documentación del hardware del sistema en **Dell.com/storagemanuals**.

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

**Descripción** Configuración de unidad no válida.

**Solución alternativa** Realice una de las siguientes tareas:

- Asegúrese de que todas las HDD en las ranuras para unidades del SO estén conectadas correctamente y que no contengan datos. Las HDD del SO deben ser del mismo tipo y deben tener un tamaño de más de 140 GB de espacio en disco.
- Ingrese al BIOS de la PERC durante la operación de inicio del SO y asegúrese de que no existan configuraciones externas, de que las unidades no contengan ningún dato, de que las unidades cumplan los requisitos mínimos de espacio en disco (capacidad de memoria) y de que se encuentren completamente accesibles y operativas.  
Para obtener más información, consulte la documentación sobre PERC en la dirección **Dell.com/storagecontrollermanuals**.

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

**Descripción** Se ha encontrado un formato inesperado o datos existentes en las unidades. No se puede continuar con la reinstalación.

**Solución alternativa** Realice una de las siguientes tareas:

- Asegúrese de que todas las unidades en las ranuras para HDD del SO estén conectadas correctamente y no contengan datos. Las unidades HDD del SO deben ser del mismo tipo y deben cumplir los requisitos mínimos de espacio en disco.
- Entre en el BIOS de la PERC durante la operación de inicio del SO y asegúrese de que no existan configuraciones externas, de que las unidades no contengan ningún dato, de que las unidades cumplan los requisitos mínimos de espacio en disco y de que se encuentren completamente accesibles y operativas.  
Para obtener más información, consulte la documentación sobre PERC en la dirección **Dell.com/storagecontrollermanuals**.

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

<b>Descripción</b>	Se ha encontrado un formato inesperado o datos existentes en las unidades. No se puede continuar con la reinstalación.
<b>Solución alternativa</b>	Entre en el BIOS de la PERC durante la operación de inicio del SO 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 completamente accesibles y operativas. Para obtener más información, consulte la documentación sobre PERC en la dirección <b>Dell.com/storagecontrollermanuals</b> .

## Error: -5006 no se ha podido localizar el DVD de reinstalación del SO de Dell EMCStorage NAS

<b>Descripción</b>	Asegúrese de que el DVD de reinstalación del SO de Dell EMC Storage NAS se ha cargado en la unidad de DVD. Renicie el DVD de reinstalación del SO de Dell EMC Storage NAS para volver a iniciar el proceso.
<b>Solución alternativa</b>	Realice una de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"><li>· Asegúrese de que el medio de reinstalación del SO se carga en la unidad óptica. Si el medio está presente en la unidad, puede que la unidad esté defectuosa. Para obtener más información sobre cómo solucionar problemas de la unidad, consulte el <i>Installation and Service Manual (Manual de instalación y servicio)</i> en <b>Dell.com/powervaultmanuals</b>.</li><li>· Asegúrese de que la unidad siga funcionando. Reinicie el sistema Dell EMC Storage NAS utilizando el medio de reinstalación del SO para volver a iniciar el proceso.</li></ul>

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

<b>Descripción</b>	Se ha encontrado un formato inesperado o datos existentes en las unidades. No se puede continuar con la reinstalación.
<b>Solución alternativa</b>	Proceda del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"><li>1 Realice copias de seguridad de todos los datos en el disco virtual 0, si es posible.</li><li>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 <i>PERC User's Guide (Guía de usuario de PERC)</i> en <b>Dell.com/storagecontrollermanuals</b>.</li><li>3 Elimine el disco virtual que tenga la Id. de LUN como cero (0).</li><li>4 Reinicie el sistema Dell Storage NAS mediante el soporte de reinstalación del sistema operativo.</li></ol>

## Error: -5008 no se ha instalado el módulo de identidad en el sistema

<b>Descripción</b>	El módulo de identidad no está instalado en el sistema y no podrá continuar con la reinstalación.
--------------------	---

**Solución alternativa** Instale el módulo de identidad con el iDRAC y reinicie la reinstalación del Dell EMC Storage NAS.

## 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 SO se ha reinstalado correctamente.

**Solución alternativa** Realice las siguientes tareas:

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

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

**Descripción** La consola de registros de la pantalla muestra la fecha incorrecta durante el proceso de reinstalación del sistema operativo.

**Solución alternativa** Este es un problema conocido y no afecta al sistema.

## Otros problemas

En esta sección, se describen los errores que puedan presentarse durante la implementación, durante la administración del sistema o durante una actualización.

### 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 <code>Stor@ge!</code>

#### Errores provenientes de tarjetas PERC

<b>Descripción</b>	Este error se debe a las tarjetas PERC.
<b>Causa</b>	Este problema se produce porque el medio de reinstalación del SO no puede encontrar una partición del SO de 140 GB o mayor en el disco virtual 0.
<b>Solución alternativa</b>	Consulte la documentación sobre la PERC en <a href="http://Dell.com/support/manuals">Dell.com/support/manuals</a> .

### Problemas de administración

#### El escritorio muestra información incorrecta del sistema.

<b>Descripción</b>	La información que aparece en el escritorio no se corresponde con la información actual del sistema.
<b>Causa</b>	Este problema sucede porque la Dell Desktop System Information Utility (Utilidad de información del sistema de escritorio de Dell) no se actualiza automáticamente. Si realiza cambios mientras el sistema está en ejecución, los cambios no se reflejarán en tiempo real.
<b>Solución alternativa</b>	Ejecute la utilidad.

#### 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>Causa</b>	Este problema se produce debido a la arquitectura de destino del software iSCSI de Microsoft.

**Solución alternativa** 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 a la unidad HDD.

## Desactivación del firewall

Puede desactivar el firewall del sistema por medio del panel de control o el 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**.  
  
**① | NOTA:** Si está utilizando una red privada, esta opción aparecerá como **Privado: encendido**.
- 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)**, seleccione la opción **Desactivar Firewall de Windows (no recomendado)** y, a continuación, haga clic en **OK (Aceptar)**.

## Problemas de actualización

### No se ha detectado el Dell OpenManage Server Administrator en el sistema

**Descripción** El Dell OpenManage Server Administrator no se encuentra en el sistema.  
**Solución alternativa** Descargue la versión más reciente del Dell EMC OpenManage Server Administrator desde **Dell.com/support**.

- 1 Inicie el instalador y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
- 2 Una vez instalado el Dell EMC OpenManage Server Administrator, reinicie el sistema.

- 3 Una vez reiniciado el sistema, inicie **Dell EMC OpenManage Server Administrator** haciendo doble clic en el icono **Server Administrator (Administrador del servidor)** del escritorio.

## Obtención de ayuda

En la sección, se proporciona información sobre cómo comunicarse con el soporte técnico de Dell|EMC, sobre cómo acceder a la información mediante el sistema de códigos QR y sobre recursos de documentación disponibles en Dell|EMC.

### Cómo ponerse en contacto con Dell EMC

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

- 1 Vaya a **Dell.com/support/home**.
- 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 **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.
- 5 Para obtener detalles de contacto de Dell EMC Global Technical Support:
  - a Vaya a **Dell.com/support/incidents-online**.
  - b La página **Contact Technical Support (Contactar con el servicio de asistencia técnica)** se muestra con detalles para llamar, hablar por chat o enviar correos electrónicos al equipo de Dell EMC Global Technical Support.

### Localización de la etiqueta de servicio del sistema

Puede identificar el sistema mediante la etiqueta de servicio y el código de servicio exprés único. Tire de la etiqueta de información en la parte frontal del sistema para ver el código de servicio exprés y la etiqueta de servicio. De manera alternativa, la información podría estar en un adhesivo en el chasis del sistema. Esta información se utiliza para enviar las llamadas de soporte de Dell al personal adecuado.

### Acceso a la información del sistema mediante QRL

Puede utilizar el localizador de recursos rápido (QRL) para obtener acceso inmediato a la información del sistema. El QRL está ubicado en la parte superior de la cubierta del sistema y proporciona acceso a la información genérica del sistema. Para obtener información específica del sistema, como la configuración y la garantía, acceda al código QR ubicado en la etiqueta de información del sistema.

Asegúrese de que el teléfono inteligente o la tableta tenga un escáner de código QR instalado.

El QRL contiene la siguiente información acerca del sistema:

- Vídeos explicativos
- Materiales de referencia, incluido el Manual de instalación y servicio, el LCD de diagnóstico y la descripción general mecánica

- Un vínculo directo a Dell|EMC para comunicarse con el servicio de asistencia técnica y equipos de ventas
- 1 Vaya a [www.Dell.com/QRL](http://www.Dell.com/QRL) y navegue al producto específico, o
  - 2 Utilice el teléfono inteligente o tableta para escanear el código de recurso rápido (QR) que se encuentra en el sistema o utilice el código QR a continuación.



Figura 1. Código QR para NX3340



Figura 2. Código QR para NX3240



Figura 3. Código QR para NX440

## Recursos de documentación

En esta sección se proporciona información sobre los recursos de documentación para el sistema.

Tarea	Documento	Ubicación
Configuración del sistema	<p>Para obtener más información sobre la instalación del sistema en un bastidor, consulte la documentación del bastidor incluida con la solución del bastidor.</p> <p>Para obtener información sobre cómo encender el sistema y sus especificaciones técnicas, consulte el documento Introducción al sistema que se envía con el sistema.</p> <p>Para obtener información sobre los procedimientos de configuración del sistema de almacenamiento y</p>	<a href="http://www.dell.com/storagemanuals">www.dell.com/storagemanuals</a>

Tarea	Documento	Ubicación
	el almacenamiento interno, consulte <i>Configuración del sistema de almacenamiento conectado en red de Dell</i> .	
Configuración del sistema	Para obtener información sobre cómo configurar, administrar, actualizar y restaurar el sistema, consulte la <i>Guía del administrador de sistemas de almacenamiento conectado en red Dell EMC con Windows Storage Server 2016</i> .	<a href="http://www.dell.com/storagemanuals">www.dell.com/storagemanuals</a>
	Para obtener más información sobre las funciones de iDRAC, la configuración y el registro en iDRAC, y la administración del sistema de forma remota, consulte Dell Remote Access Controller User's Guide (Guía del usuario de Integrated Dell Remote Access Controller).	<a href="http://www.dell.com/idracmanuals">www.dell.com/idracmanuals</a>
	Para obtener más información sobre la comprensión de subcomandos Remote Access Controller Admin (Administración de la controladora de acceso remoto - RACADM) e interfaces admitidas de RACADM, consulte la RACADM Command Line Reference Guide for iDRAC (Guía de referencia de línea de mandatos de RACADM para iDRAC).	<a href="http://www.dell.com/idracmanuals">www.dell.com/idracmanuals</a>
	Para obtener información sobre la actualización de controladores y firmware:	<a href="http://www.dell.com/support/drivers">www.dell.com/support/drivers</a>
Solución de problemas del sistema	Para obtener información sobre cómo solucionar problemas de hardware, consulte la <i>Guía de solución de problemas de sistemas de almacenamiento conectado en red Dell EMC con Windows Storage Server 2016</i> .	<a href="http://www.dell.com/storagemanuals">www.dell.com/storagemanuals</a>
Administración del sistema	Para obtener más información sobre las funciones de Dell OpenManage Systems Management, consulte la Dell OpenManage Systems Management Overview Guide (Guía de descripción general de Dell OpenManage Systems Management).	<a href="http://www.dell.com/openmanagemanuals">www.dell.com/openmanagemanuals</a> > <b>OpenManage Essentials</b>
	Para obtener información acerca de la configuración, el uso y la solución de problemas de OpenManage, consulte la Dell OpenManage Server Administrator User's Guide (Guía del usuario sobre el administrador de servidores Dell OpenManage).	<a href="http://www.dell.com/openmanagemanuals">www.dell.com/openmanagemanuals</a> > <b>OpenManage Server Administrator</b>
	Para obtener más información sobre la instalación, el uso y la resolución de problemas de Dell OpenManage Essentials, consulte la Dell OpenManage Essentials User's Guide (Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials).	<a href="http://www.dell.com/openmanagemanuals">www.dell.com/openmanagemanuals</a> > <b>OpenManage Essentials</b>
	Para obtener información sobre cómo instalar y utilizar la Herramienta de Dell System E-Support Tool (DSET), consulte la Guía del usuario de	<a href="http://www.dell.com/DSET">www.dell.com/DSET</a>

Tarea	Documento	Ubicación
	Herramienta de Dell System E-Support Tool (DSET).	
	Para comprender las funciones de Dell Lifecycle Controller, consulte la Guía del usuario de Dell Lifecycle Controller.	<a href="http://www.dell.com/idracmanuals">www.dell.com/idracmanuals</a>
	Para obtener información sobre los programas para partners de administración de sistemas empresariales, consulte los documentos de administración de sistemas OpenManage Connections Enterprise.	<a href="http://www.dell.com/omconnectionsenterprisesystemsmanagement">www.dell.com/omconnectionsenterprisesystemsmanagement</a>
	Para obtener más información acerca de las conexiones y la administración de sistemas cliente, consulte la documentación de Administración de sistemas de OpenManage Connections Client.	<a href="http://www.dell.com/dellclientcommandsuitemanuals">www.dell.com/dellclientcommandsuitemanuals</a>
Cómo trabajar con controladores RAID Dell EMC PowerEdge	Para obtener información sobre las funciones de las controladoras RAID Dell PowerEdge (PERC) y la implementación de las tarjetas PERC, consulte la documentación de la controladora de almacenamiento.	<a href="http://www.dell.com/storagecontrollermanuals">www.dell.com/storagecontrollermanuals</a>
Sucesos y mensajes de error	Para obtener información sobre la comprobación de mensajes de error y eventos generados por el firmware del sistema y los agentes que supervisan los componentes del sistema, consulte <i>Event and Error Message Reference Guide for 14th Generation Dell EMC PowerEdge Servers</i> .	<a href="http://www.dell.com/openmanagemanuals">www.dell.com/openmanagemanuals</a> > <b>Software de OpenManage</b>

## Comentarios sobre la documentación

Puede clasificar la documentación o escribir sus comentarios en cualquiera de nuestras páginas de documentación de Dell EMC y, luego, hacer clic en **Send Feedback (Enviar comentarios)** para enviarlos.