

使用 Windows Storage Server 2016 的 Dell EMC NX 系列网络连接存储系统 故障排除指南

注、小心和警告

① | **注:** “注” 表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

△ | **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。

修订历史记录

修订版	日期	说明
A00	2018 年 5 月	初版
A01	2019 年 5 月	添加了 NX440 支持

© 2018 - 2019 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell、EMC 和其他商标是 Dell Inc. 或其附属机构的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。

1 安装问题	4
错误：54 在尝试创建操作系统卷时发生.....	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 Dell EMC Storage NAS 操作系统重新安装 DVD 无法找到.....	5
错误：-5007 在创建操作系统卷时发生.....	6
错误：-5008 标识模块未安装在系统上.....	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	7
部署问题.....	7
缺少默认密码.....	7
由于 PERC 卡而出现的错误.....	7
管理问题.....	7
桌面显示不正确的系统信息.....	7
在专用于 iSCSI 虚拟磁盘的卷上磁盘空间不足.....	7
关闭防火墙.....	8
更新问题.....	8
无法在系统上检测到 Dell EMC OpenManage Server Administrator.....	8
3 获取帮助	9
联系 Dell EMC.....	9
找到您的系统服务标签.....	9
使用 QRL 访问系统信息.....	9
说明文件资源.....	10
说明文件反馈.....	12

安装问题

本节介绍了安装过程中可能发生的错误。

错误：54 在尝试创建操作系统卷时发生

说明	阵列磁盘 (0:x:x) 已被指定为全局热备用。 或 所选阵列磁盘是类似类型的虚拟磁盘(T10 保护和加密功能)的一部分或阵列磁盘不是任何虚拟磁盘的一部分。
解决方法	验证所有硬盘驱动器，然后执行以下操作之一： <ul style="list-style-type: none">• 如果阵列磁盘中的任何一个状态为非 RAID，请将状态更改为 RAID。• 如果硬盘驱动器中的任何一个发生故障或预测失败，则更换该硬盘驱动器。• 检查所有阵列磁盘是否均可用且处于联机状态。• 检查任一阵列磁盘是否虚拟磁盘或热备用的一部分。

错误：-5000 显示意外系统错误消息

说明	无法找到 Dell EMC Storage NAS OS 配置文件。 操作系统重新安装介质或介质卡读取器可能出现故障。
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。有关详情，请参阅 与戴尔联系 。

错误：-5001 显示无效系统错误消息

说明	此系统上不支持此操作。
原因	发生此问题是因为系统不支持该操作。
解决方法	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	未找到支持的 RAID 控制器。
解决方法	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。 有关连接卡的更多信息，请参阅《Installation and Service Manual》（安装和服务手册），位于 Dell.com/storagemanuals。• 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。

有关详情，请参阅 PERC 说明文件，位于 Dell.com/storagecontrollermanuals。

- 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，请参阅系统硬件说明文件，该文件位于 Dell.com/storagemanuals。

错误：-5003 在创建操作系统卷时发生

说明 无效的驱动器配置。

解决方法 请执行以下任务之一：

- 确保操作系统驱动器插槽中的所有硬盘驱动器插槽均已正确连接，并且里面没有数据。操作系统的硬盘驱动器必须为同一类型，并且必须有大于 140 GB 的磁盘空间。
- 在操作系统引导操作期间进入 PERC BIOS 并确保无外部配置，硬盘驱动器中没有任何数据，驱动器满足最低磁盘空间（内存容量）要求，完全工作正常和可访问。

有关详情，请参阅 PERC 说明文件，位于 Dell.com/storagecontrollermanuals。

错误：-5004 在创建操作系统卷时发生

说明 遇到意外格式或驱动器上现有数据。无法继续执行重新安装。

解决方法 请执行以下任务之一：

- 确保操作系统硬盘驱动器插槽中的所有硬盘驱动器均已正确连接，且里面没有任何数据。用于操作系统的硬盘驱动器必须为同一类型，且必须满足最小磁盘空间要求。
- 在操作系统引导操作期间进入 PERC BIOS 模式并确保无外部配置，驱动器上没有任何数据，驱动器满足最低磁盘空间要求，完全工作正常和可访问。

有关详情，请参阅 PERC 说明文件，位于 Dell.com/storagecontrollermanuals。

错误：-5005 在创建操作系统卷时发生

说明 遇到意外格式或驱动器上现有数据。无法继续执行重新安装。

解决方法 在操作系统引导操作期间进入 PERC BIOS 模式并确保无外部配置，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。

有关详情，请参阅 PERC 说明文件，位于 Dell.com/storagecontrollermanuals。

错误：-5006 Dell EMC Storage NAS 操作系统重新安装 DVD 无法找到

说明 请确保您的 Dell EMC Storage NAS 操作系统重新安装 DVD 加载在 DVD 驱动器中。

引导回到 Dell EMC Storage NAS 操作系统重新安装 DVD 以重新启动该过程。

解决方法 请执行以下任务之一：

- 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《Installation and Service Manual》（安装和服务手册），位于 Dell.com/powervaultmanuals。

- 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 EMC 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 遇到意外格式或驱动器上现有数据。无法继续执行重新安装。

解决方法 执行以下操作：

- 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《PERC User' s Guide》（PERC 用户指南），网址：Dell.com/storagecontrollermanuals。
- 3 删除 LUN ID 为零(0)的虚拟磁盘。
- 4 使用操作系统重新安装介质重新启动 Dell EMC Storage NAS 系统。

错误：-5008 标识模块未安装在系统上

说明 标识模块未安装在系统上，无法继续进行重新安装。

解决方法 通过使用 iDRAC 安装标识模块并重新启动 Dell EMC Storage NASS 重新安装。

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 执行以下任务：

- 1 将用户定义的字符串更改为默认选项或用户定义的字符串。
- 2 进入 BIOS 模式并选择**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

本节介绍了部署、系统管理或更新过程中可能发生的错误。

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 140 GB 或更大的操作系统分区。
- 解决方法** 请参阅 PERC 说明文件，网址：Dell.com/support/manuals。

管理问题

桌面显示不正确的系统信息

- 说明** 显示在桌面上的系统信息不符合实际系统信息。
- 原因** 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。
- 解决方法** 运行公用程序。

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。要找到硬盘驱动器上的实际可用磁盘空间，请通过连接到该硬盘驱动器的客户端来查看容量信息。

关闭防火墙

您通过使用控制面板或服务器管理器来关闭系统防火墙。

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**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。
① | 注: 如果您使用的是一个专用网络，此选项会显示为**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 选择适当的网络类型，单击 **关闭 Windows 防火墙（不推荐）**，选择**关闭 Windows 防火墙（不推荐）**选项，然后单击 **确定**。

更新问题

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

说明 无法在系统上找到 Dell EMC OpenManage Server Administrator。

解决方法 您可以从 Dell.com/support 下载新版本的 Dell EMC OpenManage Server Administrator。

- 1 启动安装程序并遵循屏幕上的指示。
- 2 安装 Dell EMC OpenManage Server Administrator 后，重新启动系统。
- 3 系统重新启动后，双击桌面上的 **Server Administrator** 图标，以启动 **Dell EMC OpenManage Server Administrator**。

获取帮助

此部分提供关于如何联系 Dell EMC 技术支持、如何使用系统 QR 代码访问信息以及 Dell EMC 提供的文档资源的信息。

联系 Dell EMC

Dell EMC 提供多种联机和基于电话的支持和服务选项。如果您没有活动的 Internet 连接，则可以在您的采购发票、装箱单、账单或 Dell EMC 产品目录上找到联系信息。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 EMC 以了解销售、技术支持或客户服务问题：

- 1 转至 **Dell.com/support/home**。
- 2 从页面右下角的下拉菜单中选择您所在的国家/地区。
- 3 对于定制的支持：
 - a 在 **Enter your Service Tag (输入您的服务标签)** 字段中，输入您的系统服务标签。
 - b 单击 **Submit (提交)**。
 此时将显示其中列出各种支持类别的支持页面。
- 4 对于一般支持：
 - a 选择您的 **product category (产品类别)**。
 - b 选择您的 **product segment (产品领域)**。
 - c 选择您的 **product (产品)**。
 此时将显示其中列出各种支持类别的支持页面。
- 5 有关联系 Dell EMC 全局技术支持的详细信息：
 - a 转至 **Dell.com/support/incidents-online**。
 - b **Contact Technical Support (联系技术支持)** 页面提供有关以电话、对话或电子邮件的方式联系 Dell EMC 全球技术支持团队的详情。

找到您的系统服务标签

您可以通过唯一的快速服务代码和服务标签来识别系统。拉出系统正面的信息标签可以查看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。戴尔使用此信息将支持电话转接到相应的人员。

使用 QRL 访问系统信息

您可以使用快速资源定位符 (QRL) 即时访问系统信息。QRL 位于系统护盖的顶部，可供访问系统的一般信息。要查找特定于系统的信息，例如配置和保修，您可以访问系统信息标签上的 QR 码。确保您的智能手机或平板电脑装有 QR 码扫描仪。

QRL 包括关于您系统的以下信息：

- 指导视频
- 参考资料，包括安装和维修手册、LCD 诊断以及机械概览
- 直接转至 Dell EMC 的链接，用于联系技术帮助和销售团队

- 1 请转至 www.Dell.com/QRL 并导航至您的特定产品或
- 2 使用智能手机或平板电脑扫描系统上的快速资源 (QR) 代码或使用下面的 QR 代码。



图 1: 适用于 NX3340 的 QR 代码



图 2: 适用于 NX3240 的 QR 代码



图 3: 适用于 NX440 的 QR 代码

说明文件资源

本节介绍了有关系统说明文件资源的信息。

任务	说明文件	位置
设置系统	<p>有关将系统安装到机架中的信息，请参阅机架解决方案随附的机架说明文件。</p> <p>有关开启系统和系统技术规格的信息，请参阅系统随附的 Getting Started With Your System (系统使用入门) 说明文件。</p> <p>有关设置存储系统和内部存储的步骤的信息，请参阅 <i>设置戴尔存储网络连接存储系统</i>。</p>	www.dell.com/storagemanuals
配置系统	<p>有关配置、管理、更新和恢复系统的信息，请参阅 <i>Dell EMC Network Attached Storage Systems using Windows Storage Server 2016 Administrator's Guide (运行 Windows Storage Server 2016 的 Dell EMC 网络连接存储系统管理员指南)</i>。</p>	www.dell.com/storagemanuals

任务	说明文件	位置
	有关 iDRAC 的功能、配置和登录 iDRAC，以及远程管理系统的信息，请参阅 <i>Integrated Dell Remote Access Controller User's Guide</i> （ <i>Integrated Dell Remote Access Controller 用户指南</i> ）。	www.dell.com/idracmanuals
	要了解 Remote Access Controller Admin (RACADM) 子命令和支持的 RACADM 界面的信息，请参阅 <i>RACADM Command Line Reference Guide for iDRAC</i> （ <i>适用于 iDRAC 的 RACADM 命令行参考指南</i> ）。	www.dell.com/idracmanuals
	有关更新驱动程序和固件的信息。	www.dell.com/support/drivers
系统故障排除	有关对硬件问题进行故障排除的信息，请参阅 <i>Dell EMC Network Attached Storage Systems using Windows Storage Server 2016 Troubleshooting Guide</i> （ <i>运行 Windows Storage Server 2016 的 Dell EMC 网络连接存储系统故障排除指南</i> ）。	www.dell.com/storagemanuals
管理系统	有关 Dell OpenManage Systems Management 功能的信息，请参阅 <i>Dell OpenManage Systems Management Overview Guide</i> （ <i>Dell OpenManage Systems Management 概览指南</i> ）。	www.dell.com/openmanagemanuals > OpenManage Essentials
	有关安装、使用 OpenManage 以及进行故障排除的信息，请参阅 <i>Dell OpenManage Server Administrator User's Guide</i> （ <i>Dell OpenManage Server Administrator 用户指南</i> ）。	www.dell.com/openmanagemanuals > OpenManage Server Administrator
	有关安装、使用 Dell OpenManage Essentials 以及进行故障排除的信息，请参阅 <i>Dell OpenManage Essentials User's Guide</i> （ <i>Dell OpenManage Essentials 用户指南</i> ）。	www.dell.com/openmanagemanuals > OpenManage Essentials
	有关安装和使用 Dell System E-Support Tool (DSET) 的信息，请参阅 <i>Dell System E-Support Tool (DSET) User's Guide</i> （ <i>Dell System E-Support Tool (DSET) 用户指南</i> ）。	www.dell.com/DSET
	要了解 Dell Lifecycle Controller 的功能，请参阅 <i>Dell Lifecycle Controller User's Guide</i> （ <i>Dell Lifecycle Controller 用户指南</i> ）。	www.dell.com/idracmanuals
	有关企业系统管理合作伙伴计划的信息，请参阅 <i>OpenManage Connections Enterprise Systems Management</i> （ <i>OpenManage Connections 企业系统管理</i> ）说明文件。	www.dell.com/omconnectionsenterprisesystemsmanagement
	有关连接和客户端系统管理的信息，请参阅 <i>OpenManage Connections Client Systems Management</i> （ <i>OpenManage Connections 客户端系统管理</i> ）说明文件。	www.dell.com/dellclientcommandsuite manuals
使用 Dell EMC PowerEdge RAID 控制器	要了解 Dell PowerEdge RAID 控制器 (PERC) 的功能和部署 PERC 卡的信息，请参阅存储控制器说明文件。	www.dell.com/storagecontrollermanuals

任务	说明文件	位置
了解事件和错误消息	有关查看系统固件和代理（用于监测系统组件）生成的事件和错误消息的信息，请参阅 <i>Event and Error Messages Reference Guide for 14th Generation Dell EMC PowerEdge Servers</i> （适用于第 14 代 Dell EMC PowerEdge 服务器的事件和错误消息参考指南）。	www.dell.com/openmanagemanuals >OpenManage Software

说明文件反馈

您可以在任何 Dell EMC 说明文件页面上为说明文件打分或写下反馈，然后单击 **Send Feedback**（发送反馈）以发送反馈。