

# Systemes NAS Dell Storage fonctionnant sous Windows Storage Server 2016 ou 2012 R2

Guide de dépannage



## Remarques, précautions et avertissements

- ① **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre produit.
- ⚠ **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 © 2017 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés.** Dell, EMC et d'autres marques de commerce sont des marques de commerce de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques de commerce peuvent être des marques de commerce déposées par leurs propriétaires respectifs.

# Table des matières

<b>1 Problèmes d'installation.....</b>	<b>4</b>
Erreur : 54 s'est produite lors de la tentative de création d'un volume du système d'exploitation.....	4
Erreur : -5000 affiche un message d'erreur de système imprévue.....	4
Erreur : -5001 affiche un message d'erreur indiquant que le système n'est pas valide.....	4
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.....	5
Erreur : -5005 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation.....	6
Erreur : -5006 Impossible de localiser le DVD de réinstallation du système d'exploitation Dell Storage NAS.....	6
Erreur : -5007 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation.....	6
Erreur : -5008 Le module d'identité n'est pas installé sur le système.....	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
<b>2 Autres problèmes.....</b>	<b>8</b>
Problèmes de déploiement.....	8
Mot de passe par défaut manquant.....	8
Erreurs causées par les cartes PERC.....	8
Problèmes de gestion.....	8
Les informations système affichées sur le bureau sont incorrectes.....	8
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 le Dell OpenManage Server Administrator sur le système.....	10
<b>3 Obtention d'aide.....</b>	<b>11</b>
Contacter Dell.....	11
Documentation connexe.....	11
Localisation du numéro de service de votre système.....	12
Quick Resource Locator.....	13
Commentaires sur la documentation.....	13



## Problèmes d'installation

### Erreur : 54 s'est produite lors de la tentative de création d'un volume du système d'exploitation

<b>Description</b>	<p>Le disque de matrice (0:x:x) a déjà été spécifié comme disque de secours global. ou</p> <p>Les disques de matrice sélectionnés font partie d'un type de disque virtuel similaire (protection T10 et capacité de cryptage) ou les disques de matrice ne font partie d'aucun disque virtuel.</p>
<b>Solution</b>	<p>Validez tous les quatre disques durs et procédez comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si l'état de l'un quelconque des disques de matrice est non-RAID, définissez l'état sur RAID.</li><li>• Si l'un quelconque des disques durs a échoué ou si un échec est prévu, remplacez le disque dur.</li><li>• Vérifiez si tous les disques de matrice sont disponibles et en ligne.</li><li>• Vérifiez si un disque de matrice fait partie d'un disque virtuel ou d'un disque de rechange.</li></ul>

### Erreur : -5000 affiche un message d'erreur de système imprévue

<b>Description</b>	<p>Le fichier de configuration du système d'exploitation Dell Storage NAS est introuvable. Le support de réinstallation du système d'exploitation ou un lecteur multimédia peut être défectueux.</p>
<b>Cause</b>	<p>Ce problème survient lorsque l'état du support de réinstallation du système d'exploitation, du lecteur optique ou du système n'est pas valide.</p>
<b>Solution</b>	<p>Redémarrez le système et réinstallez le support de réinstallation du système d'exploitation. Si le problème persiste, contactez votre fournisseur de services. Pour en savoir plus, voir la section Contacter Dell.</p>

#### Liens connexes

[Contacter Dell](#)

### Erreur : -5001 affiche un message d'erreur indiquant que le système n'est pas valide

<b>Description</b>	<p>Cette opération n'est pas prise en charge sur ce système.</p>
<b>Cause</b>	<p>Ce problème se produit lorsque l'opération n'est pas prise en charge sur le système.</p>
<b>Solution</b>	<p>Retirez immédiatement le support de réinstallation du système d'exploitation.</p>

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

Description	Impossible de localiser un contrôleur RAID pris en charge.
Solution	Procédez comme suit : <ul style="list-style-type: none"><li>Assurez-vous que la carte contrôleur de disque est connectée aux lecteurs internes et est correctement installée dans le bon logement. Pour en savoir plus sur la connexion de la carte, voir le document <i>Owner's Manual</i> (Manuel du propriétaire) sur <a href="http://Dell.com/storagemanuals">Dell.com/storagemanuals</a>.</li><li>Entrez dans le BIOS du PERC au cours de l'amorçage du système d'exploitation et assurez-vous que le contrôleur du lecteur interne est opérationnel. Pour en savoir plus, voir la documentation PERC sur <a href="http://Dell.com/support/manuals">Dell.com/support/manuals</a>.</li><li>Assurez-vous que le système prend en charge un contrôleur de lecteur interne. Pour en savoir plus sur les contrôleurs de lecteur interne pris en charge sur votre système, voir la documentation du matériel du système sur <a href="http://Dell.com/storagemanuals">Dell.com/storagemanuals</a>.</li></ul>

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

Description	Configuration du lecteur non valide.
Solution	Effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>Assurez-vous que tous les disques durs qui se trouvent dans les emplacements de disque dur du système d'exploitation sont correctement connectés et ne contiennent aucune donnée. Les disques durs du système d'exploitation doivent être de même type et doivent disposer de plus de 140 Go d'espace de disque.</li><li>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 ni aucune donnée sur les disques durs. Assurez-vous également que les disques respectent les exigences d'espace disque minimal (capacité de mémoire) et sont entièrement opérationnels et accessibles. Pour en savoir plus, voir la documentation PERC à l'adresse <a href="http://Dell.com/support/manuals">Dell.com/support/manuals</a>.</li></ul>

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

Description	Format imprévu rencontré ou données existantes sur des lecteurs. Il est impossible de poursuivre la réinstallation.
Solution	Effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>Assurez-vous que tous les disques durs qui se trouvent dans les logements de disque dur du système d'exploitation sont correctement connectés et ne contiennent aucune donnée. Les disques durs du système d'exploitation doivent être de même type et doivent respecter les exigences d'espace disque minimal.</li><li>Passez en mode BIOS du PERC au cours de l'amorçage du système d'exploitation et assurez-vous qu'il n'existe aucune configuration étrangère ni aucune donnée sur les lecteurs. Assurez-vous également que ces derniers respectent les exigences d'espace disque minimal et sont entièrement opérationnels et accessibles. Pour en savoir plus, voir la documentation PERC sur <a href="http://Dell.com/support/manuals">Dell.com/support/manuals</a>.</li></ul>



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

<b>Description</b>	Format imprévu rencontré ou données existantes sur des lecteurs. Il est impossible de poursuivre la réinstallation.
<b>Solution</b>	Passez en mode BIOS du PERC au cours de l'amorçage du système d'exploitation et assurez-vous qu'il n'existe aucune configuration étrangère ni aucune donnée sur les lecteurs. Assurez-vous également que ces derniers respectent les exigences de taille minimale et sont entièrement opérationnels et accessibles. Pour en savoir plus, voir la documentation PERC sur <a href="http://Dell.com/support/manuals">Dell.com/support/manuals</a> .

## Erreur : -5006 Impossible de localiser le DVD de réinstallation du système d'exploitation Dell Storage NAS

<b>Description</b>	Assurez-vous que votre DVD de réinstallation du système d'exploitation Dell Storage NAS est chargé dans le lecteur de DVD.  Réamorcez à partir du DVD de réinstallation du système d'exploitation Dell Storage NAS pour réinitialiser le processus.
<b>Solution</b>	Procédez comme suit : <ul style="list-style-type: none"><li>· Vérifiez que le support de réinstallation du système d'exploitation est chargé dans le lecteur optique. Si le support se trouve dans le lecteur, il peut être défectueux. Pour en savoir plus sur le dépannage du lecteur, voir l'<i>Owner's Manual</i> (Manuel du propriétaire) sur <a href="http://Dell.com/storagemanuals">Dell.com/storagemanuals</a>.</li><li>· Assurez-vous que le lecteur fonctionne toujours. Redémarrez le système Dell Storage NAS à l'aide du support de réinstallation du système d'exploitation pour redémarrer le processus.</li></ul>

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

<b>Description</b>	Format imprévu rencontré ou données existantes sur des lecteurs. Il est impossible de poursuivre la réinstallation.
<b>Solution</b>	Procédez comme suit : <ol style="list-style-type: none"><li>1 Si possible, sauvegardez toutes les données qui figurent sur le disque virtuel 0.</li><li>2 Redémarrez le système et démarrez à partir du BIOS du contrôleur PERC lors du POST (Power On Self Test, Auto-test de démarrage). Pour en savoir plus sur l'amorçage à partir du BIOS du contrôleur PERC, voir le <i>PERC User's Guide</i> (Guide d'utilisation PERC) à l'adresse <a href="http://Dell.com/support/manuals">Dell.com/support/manuals</a>.</li><li>3 Supprimez le disque virtuel dont l'ID de LUN est égale à zéro (0).</li><li>4 Redémarrez le système Dell Storage NAS à l'aide du support de réinstallation du système d'exploitation.</li></ol>

# Erreur : -5008 Le module d'identité n'est pas installé sur le système

<b>Description</b>	Veillez installer le Module d'identité à l'aide de l'iDRAC et lancer de nouveau la réinstallation du Dell Storage NAS.
<b>Solution</b>	Installez le Module d'identité à l'aide de l'iDRAC et lancez de nouveau la réinstallation du Dell Storage NAS.

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

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

# La console du journal d'affichage affiche une date incorrecte

<b>Description</b>	La console du journal d'affichage affiche une date incorrecte lors du processus de réinstallation du système d'exploitation.
<b>Solution</b>	Il s'agit d'un problème connu qui n'affecte en rien le système.



# Autres problèmes

Sujets :

- Problèmes de déploiement
- Problèmes de gestion
- Problèmes liés à la mise à jour

## Problèmes de déploiement

### Mot de passe par défaut manquant

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

### Erreurs causées par les cartes PERC

<b>Description</b>	Les cartes PERC ont provoqué cette erreur.
<b>Cause</b>	Ce problème se produit parce que le support de réinstallation du système d'exploitation ne peut pas trouver de partition de système d'exploitation de 140 Go ou plus sur le Disque virtuel 0.
<b>Solution</b>	Consultez la documentation PERC sur <a href="https://Dell.com/support/manuals">Dell.com/support/manuals</a> .

## Problèmes de gestion

### Les informations système affichées sur le bureau sont incorrectes

<b>Description</b>	Les informations affichées sur le bureau ne correspondent pas aux informations système réelles.
<b>Cause</b>	Ce problème survient lorsque l'utilitaire Dell Desktop System Information Utility (Utilitaire d'informations système du bureau Dell) ne s'actualise pas automatiquement. Si vous effectuez des modifications alors que le système est en cours de fonctionnement, il est possible que ces dernières ne soient pas reflétées en temps réel.
<b>Solution</b>	Exécutez l'utilitaire.

# Espace disque insuffisant sur un volume dédié du disque virtuel iSCSI

<b>Description</b>	Le système manque d'espace disque sur un volume dédié d'un disque virtuel ou périphérique iSCSI. Le système affiche un message indiquant qu'il manque d'espace disque sur un volume nouvellement créé destiné à un LUN iSCSI.
<b>Cause</b>	Ce problème est dû à l'architecture cible du logiciel Microsoft iSCSI.
<b>Solution</b>	Ce message est à titre informatif uniquement. Le système vérifie que le fichier .vhd est de la même taille que le volume sur lequel celui-ci se trouve. Pour connaître l'espace disque disponible réel 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, procédez comme suit :

- 1 Ouvrez le **Panneau de configuration**, puis sélectionnez **System and Security** (Système et sécurité).  
La fenêtre **System and Security** (Système et sécurité) s'affiche.
- 2 Dans la fenêtre **System and Security** (Système et sécurité), sélectionnez **Windows firewall** (Pare-feu Windows).  
L'écran **Windows Firewall** (Pare-feu Windows) s'affiche.
- 3 Cliquez sur **Turn Windows Firewall on or off** (Activer ou désactiver le Pare-feu Windows).  
La page **Customize Settings** (Personnaliser les paramètres) s'affiche.
- 4 Sélectionnez le type de réseau approprié, sélectionnez l'option **Turn off Windows Firewall (not recommended)** (Désactiver le Pare-feu Windows (non recommandé)), puis cliquez sur **OK**.

## Désactivation du pare-feu à l'aide du gestionnaire de serveur

Pour désactiver le pare-feu à partir du Gestionnaire de serveur, procédez comme suit :

- 1 Démarrez le **Gestionnaire de serveur** et accédez au **Serveur local**.
- 2 Dans la section **Properties** (Propriétés), sous **Windows Firewall** (Pare-feu Windows), cliquez sur **Public: On** (Public : activé).  
L'écran **Windows Firewall** (Pare-feu Windows) s'affiche.  
**① | REMARQUE : Si vous utilisez un réseau privé, cette option apparaît en tant que Private: On (Privé : Activé).**
- 3 Cliquez sur **Turn Windows Firewall on or off** (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 **Turn off Windows Firewall (not recommended)** (Désactiver le Pare-feu Windows (non recommandé)), sélectionnez l'option **Turn off Windows Firewall (not recommended)** (Désactiver le Pare-feu Windows (non recommandé)), puis cliquez sur **OK**.

# Problèmes liés à la mise à jour

## Impossible de détecter le Dell OpenManage Server Administrator sur le système

<b>Description</b>	Le Dell OpenManage Server Administrator est introuvable sur le système.
<b>Solution</b>	Téléchargez la dernière version du Dell OpenManage Server Administrator depuis <b>Dell.com/support</b> . <ol style="list-style-type: none"><li>1 Lancez le programme d'installation et suivez les instructions à l'écran.</li><li>2 Après avoir installé le Dell OpenManage Server Administrator, redémarrez le système.</li><li>3 Après le redémarrage du système, lancez le <b>Dell OpenManage Server Administrator</b> en double-cliquant sur l'icône <b>Server Administrator</b> qui se trouve sur le bureau.</li></ol>

# Obtention d'aide

Sujets :

- [Contacter Dell](#)
- [Documentation connexe](#)
- [Localisation du numéro de service de votre système](#)
- [Commentaires sur la documentation](#)

## Contacter 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. Pour toute assistance commerciale, technique ou relevant du service à la clientèle, contactez Dell à l'adresse suivante :

- 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 **Enter your Service Tag** (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.
- 5 Pour savoir comment contacter Dell Global Technical Support :
  - a Cliquez sur [Global Technical Support](#) (Support technique mondial).
  - b La page **Contact Technical Support** (Contacter le support technique) qui s'affiche contient des informations détaillées concernant la façon de contacter l'équipe de support technique mondial, par appel téléphonique, chat ou e-mail.

## 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 autre document.

**ℹ REMARQUE :** Pour consulter la documentation Dell Storage, rendez-vous sur [Dell.com/support](#) et entrez le numéro de service du système pour obtenir la documentation de celui-ci.

**ℹ REMARQUE :** Pour consulter les documents Dell OpenManage, notamment le *Dell OpenManage Server Administrator User Guide* (Guide d'utilisation de Dell OpenManage Server Administrator), rendez-vous sur [Dell.com/openmanagemanuals](#).

**ℹ REMARQUE :** Pour consulter les documents concernant les systèmes d'exploitation, rendez-vous sur [Dell.com/operatingsystemmanuals](#).

Votre documentation de produit inclut :

- Le *Getting Started Guide* (Guide de mise en route) offre 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 *Set-up Placemat* (Guide de configuration) offre une vue d'ensemble de l'installation, du câblage et de 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.
- L'*Administrator's Guide* (Guide de l'administrateur) fournit des informations permettant de configurer et gérer le système.
- Le *Troubleshooting Guide* (Guide de dépannage) fournit des informations sur le dépannage du logiciel et du système.
- Le *Dell OpenManage Server Administrator User's Guide* (Guide d'utilisation de Dell OpenManage Server Administrator) fournit des informations sur l'utilisation d'OpenManage Server Administrator pour gérer votre système Dell Storage NAS.

① **REMARQUE : Pour plus d'informations et des mises à jour, rendez-vous sur [Dell.com/support/manuals](https://Dell.com/support/manuals) et lisez les mises à jour en premier, car elles remplacent souvent les informations contenues dans les autres documents.**

① **REMARQUE : Pour plus d'informations et des mises à jour, rendez-vous sur [Dell.com/storagemanuals](https://Dell.com/storagemanuals) et lisez les mises à jour en premier, car elles remplacent souvent les informations contenues dans les autres documents.**

## Localisation du numéro de service de votre système

Votre système est identifié par un code de service express et un numéro de service uniques. Le code de service express et le numéro de service se situent à l'avant du système. Pour accéder à ce code et à ce numéro de service, tirez sur la plaquette d'informations. Les informations peuvent également se trouver sur une étiquette située sur le châssis du système. Dell utilise ces informations pour acheminer les appels de support vers le technicien pertinent.

## Quick Resource Locator



## Commentaires sur la documentation

Vous pouvez évaluer la documentation ou rédiger vos commentaires sur n'importe laquelle de nos pages de documentation Dell et cliquer sur **Envoyer des commentaires** pour envoyer vos commentaires.