

使用 Windows Storage Server 2016 或 2012 R2 的 Dell Storage Network Attached Storage (NAS) 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。

版权所有 © 2017 Dell Inc. 或其附属公司。保留所有权利。Dell、EMC 和其他商标均为 Dell Inc. 或其附属公司的商标。其他商标均为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 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 OpenManage Server Administrator.....	8
3 获得帮助	9
联系 Dell.....	9
相关说明文件.....	9
找到您的系统服务标签.....	10
快速资源定位器.....	11
说明文件反馈.....	11

安装问题

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	验证所有四个硬盘驱动器，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 Storage NAS 操作系统配置文件。 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，请联系服务提供商。有关更多信息，请参阅“联系 Dell”一节。

相关链接
[联系 Dell](#)

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 <i>Owner's Manual</i>（用户手册），该手册位于 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。

有关更多信息，请参阅 PERC 说明文件，该文件位于 Dell.com/support/manuals。

- 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：

- 确保操作系统中的所有硬盘驱动器插槽均正确连接，并且其上没有数据。操作系统的硬盘驱动器必须为相同类型，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，HDD 上没有任何数据，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。

有关更多信息，请参阅 PERC 说明文件，该文件位于 Dell.com/support/manuals。

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 HDD 插槽中的所有 HDD 均正确连接，且其中没有任何数据。用于操作系统的 HDD 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。

有关更多信息，请参阅 PERC 说明文件，该文件位于 Dell.com/support/manuals。

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。

有关更多信息，请参阅 PERC 说明文件，该文件位于 Dell.com/support/manuals。

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

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

引导回到 Dell 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 *Owner's Manual*（用户手册），该手册位于 Dell.com/storagemanuals。

- 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 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/support/manuals。
- 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 Storage NAS 系统。

错误：-5008 标识模块未安装在系统上

说明 请使用 iDRAC 安装标识模块并重新启动 Dell Storage NAS 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 Storage NAS 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

主题:

- 部署问题
- 管理问题
- 更新问题

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 HDD 上的实际可用磁盘空间，请通过连接到该 HDD 的客户端来查看容量信息。

关闭防火墙

可使用以下项来关闭系统防火墙：

- 控制面板
- 服务器管理器

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 and 安全性**。
此时将显示**系统 and 安全性**窗口。
- 2 在**系统 and 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 OpenManage Server Administrator

说明

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

解决方法

您可以通过以下网址下载最新版本的 Dell OpenManage Server Administrator，Dell.com/support。

- 1 启动安装程序并遵循屏幕上的指示。
- 2 在安装 Dell OpenManage Server Administrator 之后，重启系统。
- 3 系统重启之后，启动 **Dell OpenManage Server Administrator**，方式是双击桌面上的 **Server Administrator** 图标。

获得帮助

主题:

- [联系 Dell](#)
- [相关说明文件](#)
- [找到您的系统服务标签](#)
- [说明文件反馈](#)

联系 Dell

Dell 提供多种联机 and 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 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 以了解销售、技术支持或客户服务问题：

- 1 访问 Dell.com/support。
- 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**输入您的服务标签**字段中，输入您的系统服务标签。
 - b 单击**提交**。将显示支持页面，其中列出各种支持类别。
- 4 对于一般支持：
 - a 选择您的产品类别。
 - b 选择您的产品分类。
 - c 选择您的产品。将显示支持页面，其中列出各种支持类别。
- 5 有关联系 Dell 全局技术支持的详细信息：
 - a 单击 [全局技术支持](#)。
 - b [联系技术支持](#)页面提供有以电话、聊天或电子邮件的方式联系 Dell 全局技术支持团队的详细信息。

相关说明文件

⚠ 警告: 请参阅系统随附的安全和管制信息。保修信息可能包含在此说明文件中，也可能作为单独的说明文件提供。

① 注: 有关所有 Dell Storage 说明文件，请转至 Dell.com/support，然后输入系统服务标签以获取您的系统说明文件。

① 注: 有关所有的 Dell OpenManage 说明文件，其中包括 Dell OpenManage Server Administrator User Guide (Dell OpenManage Server Administrator 用户指南)，请转至 Dell.com/openmanagemanuals。

① 注: 有关所有操作系统说明文件，请转至 Dell.com/operatingsystemmanuals。

您的产品说明文件包括：

- *Getting Started Guide* (使用入门指南) 提供系统功能，设置系统和技术规范的概览。您的系统随附有此说明文件。
- *Set-up Placemat* (系统设置单张说明文件) 提供系统设置、布线和配置概览。
- *Owner's Manual* (用户手册) 提供有关系统功能的信息，并说明如何排除系统故障以及如何安装或更换系统组件。
- *Administrator's Guide* (管理员指南) 提供有关配置和管理系统的信息。



- *Troubleshooting Guide*（故障排除指南）提供有关软件和系统故障排除的信息。
- *Dell OpenManage Server Administrator User's Guide*（Dell OpenManage Server Administrator 用户指南）提供有关使用 OpenManage Server Administrator 来管理 Dell Storage NAS 系统的信息。

① **注:** 要获取更多信息和更新, 请访问 Dell.com/support/manuals, 并首先阅读这些更新, 因为这些更新通常会取代其他说明文件中的信息。

① **注:** 要获取更多信息和更新, 请访问 Dell.com/storagemanuals, 并首先阅读这些更新, 因为这些更新通常会取代其他说明文件中的信息。

找到您的系统服务标签

您的系统由唯一的快速服务代码和服务标签号码来标识。通过拉出信息标签, 可找到位于系统正面的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。Dell 使用此信息将支持电话转接到相应的人员。

快速资源定位器



说明文件反馈

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