

Système de stockage NAS PowerVault NX

Guide de dépannage Windows Storage Server 2016

Remarques, précautions et avertissements

 **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.

Table des matières

Chapitre 1: Problèmes à l'installation.....	4
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 système inattendue.....	4
Erreur : -5001 affiche un message d'erreur indiquant que le système n'est pas 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.....	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 EMC 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 sur l'écran LCD.....	7
La console du journal d'affichage affiche une date incorrecte.....	7
 Chapitre 2: Autres problèmes.....	 8
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.....	8
Désactivation du pare-feu.....	9
Problèmes liés à la mise à jour.....	9
Impossible de détecter le Dell EMC OpenManage Server Administrator sur le système.....	9
 Chapitre 3: Obtention d'aide.....	 10
Contacter Dell EMC.....	10
Localisation du numéro de série de votre système.....	10
Accès aux informations sur le système en utilisant le Quick Resource Locator (QRL).....	10
Ressources de documentation.....	11
Commentaires sur la documentation.....	13

Problèmes à l'installation

Cette section décrit les erreurs qui pourraient se produire au cours de l'installation.

Sujets :

- Erreur : 54 s'est produite lors de la tentative de création d'un volume du système d'exploitation
- Erreur : -5000 affiche un message d'erreur système inattendue
- Erreur : -5001 affiche un message d'erreur indiquant que le système n'est pas valide
- Erreur : -5002 indique une erreur de configuration matérielle non prise en charge
- Erreur : -5003 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation
- Erreur : -5004 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation
- Erreur : -5005 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation
- Erreur : -5006 Impossible de localiser le DVD de réinstallation du système d'exploitation Dell EMC Storage NAS
- Erreur : -5007 s'est produite lors de la création d'un volume du système d'exploitation
- Erreur : -5008 le module d'identité n'est pas installé sur le système
- Un message d'erreur de réinstallation reste affiché sur l'écran LCD
- La console du journal d'affichage affiche une date incorrecte

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

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

Erreur : -5000 affiche un message d'erreur système inattendue

Description	Impossible de localiser le fichier de configuration du système d'exploitation du NAS PowerVault Le support de réinstallation du système d'exploitation ou un lecteur multimédia peut être défectueux.
Cause	Ce problème survient lorsque le support de réinstallation du système d'exploitation, le lecteur optique ou le système est dans un état non valide.
Solution de contournement	Redémarrez le système et réinstallez le support de réinstallation du système d'exploitation. Si le problème persiste, contactez votre prestataire de services. Pour en savoir plus, voir la section Contacter Dell .

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

Description	Cette opération n'est pas prise en charge sur ce système.
Cause	Ce problème se produit lorsque l'opération n'est pas prise en charge sur le système.
Solution de contournement	Retirez immédiatement le support d'installation du système d'exploitation.

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

Description	Impossible de localiser un contrôleur RAID pris en charge.
Solution de contournement	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• 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>Installation and Service Manual</i> (Manuel d'installation et de maintenance) à l'adresse Dell.com/storagemanuals.• Entrez dans le BIOS PERC au cours de l'amorçage du système d'exploitation et assurez-vous que le contrôleur de disque interne est opérationnel. Pour en savoir plus, voir la documentation PERC à l'adresse Dell.com/storagecontrollermanuals.• Assurez-vous que le système prend en charge un contrôleur de disque 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 Dell.com/storagemanuals.

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

Description	Configuration du lecteur non valide.
Solution de contournement	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Assurez-vous que tous les disques durs situés dans les logements du système d'exploitation sont correctement connectés et ne renferment aucune donnée. Les disques durs du système d'exploitation doivent être de même type et disposer d'une capacité supérieure à 140 Go.• Accédez au mode BIOS du PERC lors du démarrage du système d'exploitation et assurez-vous qu'il n'existe aucune configuration étrangère, que les lecteurs ne contiennent aucune donnée, qu'ils respectent les exigences d'espace disque minimal (mémoire) requises et sont parfaitement opérationnels et accessibles. Pour en savoir plus, voir la documentation PERC à l'adresse Dell.com/storagecontrollermanuals.

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 de contournement

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Assurez-vous que tous les disques durs situés dans les logements du système d'exploitation sont correctement connectés et ne renferment aucune donnée. Les disques durs du système d'exploitation doivent être de même type et répondre aux exigences de taille minimale.
- Accédez au mode BIOS du PERC lors du démarrage du système d'exploitation et assurez-vous qu'il n'existe aucune configuration étrangère, que les lecteurs ne contiennent aucune donnée, qu'ils respectent les exigences d'espace disque minimal requises et sont parfaitement opérationnels et accessibles.

Pour en savoir plus, voir la documentation PERC à l'adresse Dell.com/storagecontrollermanuals.

Erreur : -5005 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 de contournement

Accédez au mode BIOS du PERC lors du démarrage du système d'exploitation et assurez-vous qu'il n'existe aucune configuration étrangère, que les lecteurs ne contiennent aucune donnée, qu'ils respectent les exigences de taille minimales et sont parfaitement opérationnels et accessibles.

Pour en savoir plus, voir la documentation PERC à l'adresse Dell.com/storagecontrollermanuals.

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

Description

Assurez-vous que votre DVD d'installation du système d'exploitation Dell EMC est chargé dans le lecteur de DVD. Procédez au redémarrage à partir du DVD d'installation du système d'exploitation Dell EMC pour relancer le processus.

Solution de contournement

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Vérifiez que le support de réinstallation du système d'exploitation est chargé dans le lecteur optique. Si le support est disponible dans le lecteur, ce dernier peut être défectueux.

Pour plus d'informations sur le dépannage du lecteur, voir le document *Installation and Service Manual* (Manuel d'installation et de maintenance) à l'adresse Dell.com/powervaultmanuals.

- Assurez-vous que le lecteur fonctionne toujours. Redémarrez le système NAS PowerVault à l'aide du support de réinstallation du système d'exploitation pour relancer le processus.

Erreur : -5007 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 de contournement

Procédez comme suit :

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, Auto-test de démarrage).

Pour en savoir plus sur le démarrage à partir du BIOS du contrôleur PERC, voir la documentation *PERC User's Guide* (Guide d'utilisation PERC) à l'adresse Dell.com/storagecontrollermanuals.

3. Supprimez le disque virtuel dont l'ID de LUN est égal à zéro (0).
4. Redémarrez le support d'installation du système d'exploitation Dell EMC.

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

Description	Le module d'identité n'est pas installé sur le système. Impossible de poursuivre la réinstallation.
Solution de contournement	Installez le module d'identité à l'aide d'iDRAC et redémarrez l'installation du système d'exploitation Dell EMC.

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

Description	Le dernier message d'erreur reste affiché sur l'écran LCD tant que la réinstallation du système d'exploitation n'a pas réussi.
Solution de contournement	Procédez comme suit : <ol style="list-style-type: none">1. Modifiez la chaîne définie par l'utilisateur en option par défaut ou en Chaîne définie par l'utilisateur.2. Passez en mode BIOS et sélectionnez l'écran 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 de contournement	Il s'agit d'un problème connu qui n'affecte en rien le système.

Autres problèmes

Cette section décrit les erreurs susceptibles de se produire pendant le déploiement, la gestion du système ou une mise à jour.

Sujets :

- [Problèmes de déploiement](#)
- [Problèmes de gestion](#)
- [Problèmes liés à la mise à jour](#)

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>Storage!</code> .

Erreurs causées par les cartes PERC

Description	Les cartes PERC ont provoqué cette erreur.
Cause	Ce problème survient lorsque le support de réinstallation du système d'exploitation ne parvient pas à trouver une partition de système d'exploitation d'une capacité minimale de 140 Go sur le disque virtuel 0.
Solution de contournement	Consultez la documentation PERC sur Dell.com/support/manuals .

Problèmes de gestion

Les informations système affichées sur le bureau sont incorrectes

Description	Les informations affichées sur le bureau ne correspondent pas aux informations système réelles.
Cause	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.
Solution	Exécutez l'utilitaire.

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 qu'il 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 de rechange

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 votre système à l'aide du Panneau de configuration ou le 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.
 **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 EMC OpenManage Server Administrator sur le système

Description

Dell EMC OpenManage Server Administrator est introuvable sur le système.

Solution de rechange

Téléchargez la dernière version du Dell EMC OpenManage Server Administrator depuis **Dell.com/support**.

1. Lancez le programme d'installation et suivez les instructions à l'écran.
2. Après avoir installé Del EMC OpenManage Server Administrator, redémarrez le système.
3. Après le redémarrage du système, lancez **Dell EMC OpenManage Server Administrator** en double-cliquant sur l'icône **Server Administrator** qui se trouve sur le bureau.

Obtention d'aide

Cette section fournit des informations sur la façon de contacter Dell EMC pour obtenir des informations sur l'assistance technique, l'accès aux informations via le système QR code, et des ressources de documentation disponibles à partir de Dell EMC.

Sujets :

- [Contacter Dell EMC](#)
- [Localisation du numéro de série de votre système](#)
- [Accès aux informations sur le système en utilisant le Quick Resource Locator \(QRL\)](#)
- [Ressources de documentation](#)
- [Commentaires sur la documentation](#)

Contacter Dell EMC

Dell EMC fournit plusieurs options de services et d'assistance en ligne et par téléphone. Si vous ne disposez pas d'une connexion Internet, les coordonnées sont indiquées sur votre facture d'achat, bordereau d'expédition, facture ou catalogue de produits Dell EMC. La disponibilité des produits variant 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, veuillez contacter Dell EMC à l'adresse suivante :

1. Accédez à **Dell.com/support/home**.
2. Sélectionnez votre pays dans le menu déroulant située dans le coin inférieur droit de la page.
3. Pour obtenir une assistance personnalisée :
 - a. Saisissez le numéro de service de votre système dans le champ **Saisissez votre numéro de service**.
 - b. Cliquez sur **Envoyer**.
La page de support qui répertorie les différentes catégories de supports s'affiche.
4. Pour une assistance générale :
 - a. Sélectionnez la catégorie de votre produit.
 - b. Sélectionnez la gamme de votre produit.
 - c. Sélectionnez votre produit.
La page de support qui répertorie les différentes catégories de supports s'affiche.
5. Pour savoir comment contacter le support technique mondial Dell EMC :
 - a. Accédez à **Dell.com/support/incidents-online**.
 - b. La page **Contactez le support technique** qui s'affiche contient des informations détaillées concernant la façon de contacter l'équipe de support technique mondial Dell EMC, par téléphone, chat ou courrier électronique.

Localisation du numéro de série de votre système

Vous pouvez identifier le système à l'aide du code de service express unique et du numéro de série. Pour voir le code de service express et le numéro de série, tirez l'étiquette d'information à l'avant du système. Les informations peuvent également être indiquées sur une étiquette située sur le châssis du système. Dell utilise ces informations pour orienter les appels de demande de support vers le technicien compétent.

Accès aux informations sur le système en utilisant le Quick Resource Locator (QRL)

Vous pouvez utiliser la fonction QRL (Quick Resource Locator) pour accéder directement aux informations de votre système. La fonction QRL se trouve sur le capot du système et permet l'accès aux informations génériques sur le système. Pour trouver les

informations spécifiques à votre système, telles que la configuration et la garantie, utilisez le code QR situé sur la plaquette d'information du système.

Assurez-vous qu'un scanner de QR Code est installé sur votre smartphone ou tablette.

Le QRL comprend les informations suivantes à propos de votre système :

- Vidéos explicatives
 - Documents de référence, y compris le manuel d'installation et de maintenance, les diagnostics de l'écran LCD et la présentation mécanique
 - Un lien direct vers Dell EMC pour contacter l'équipe technique et les équipes commerciales.
1. Rendez-vous sur www.Dell.com/QRL pour rechercher votre produit spécifique ou
 2. Utilisez votre smartphone ou tablette pour scanner le code QR (Quick Ressource) situé sur votre système ou utilisez le code QR ci-dessous.



Figure 1. Code QR pour NX3340



Figure 2. Code QR pour NX3240



Figure 3. Code QR pour NX440

Ressources de documentation

Cette section fournit des informations sur les ressources de documentation correspondant à votre système.

Tâche	Document	Emplacement
Installation du système	Pour plus d'informations sur l'installation du système dans un rack, voir la Documentation du rack fournie avec votre solution de rack. Pour des informations sur la configuration de votre système, consultez le <i>Guide de mise en route</i> fourni avec votre système.	www.dell.com/storagemanuals

Tâche	Document	Emplacement
Configuration de votre système	Pour obtenir des informations sur la configuration, la gestion, la mise à jour et la restauration du système, consultez le <i>Guide de l'administrateur des systèmes de stockage NAS PowerVault avec Windows Storage Server 2016</i> .	www.dell.com/storagemanuals
	Pour plus d'informations sur les fonctionnalités iDRAC, la configuration et la connexion à iDRAC, ainsi que la gestion de votre système à distance, voir le guide <i>Integrated Dell Remote Access Controller User's Guide</i> (Guide de l'utilisateur iDRAC).	www.dell.com/idracmanuals
	Pour plus d'informations sur la compréhension des sous-commandes RACADM (Remote Access Controller Admin) et les interfaces RACADM prises en charge, voir le <i>RACADM Command Line Reference Guide for iDRAC</i> (Guide de référence de la ligne de commande RACADM pour iDRAC).	www.dell.com/idracmanuals
	Pour plus d'informations sur la mise à jour des pilotes et des firmwares.	www.dell.com/support/drivers
Gestion de votre système	Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de Dell OpenManage Systems Management, voir le <i>Dell OpenManage Systems Management Overview Guide</i> (Guide de présentation de la gestion des systèmes Dell OpenManage).	www.dell.com/openmanagemanuals >OpenManage Enterprise
	Pour des informations sur la configuration, l'utilisation et le dépannage d'OpenManage, voir le <i>Dell OpenManage Server Administrator User's Guide</i> (Guide de l'utilisateur de Dell OpenManage Server Administrator).	www.dell.com/openmanagemanuals >OpenManage Server Administrator
	Pour plus d'informations sur l'installation, l'utilisation et le dépannage de Dell OpenManage Enterprise, voir le <i>Guide de l'utilisateur de Dell OpenManage Enterprise</i> .	www.dell.com/openmanagemanuals >OpenManage Enterprise
	Pour de plus amples informations sur l'installation et l'utilisation de Dell SupportAssist, voir le <i>guide Dell EMC SupportAssist Enterprise User's Guide</i> (Guide de l'utilisateur de Dell EMC SupportAssist pour les entreprises).	www.dell.com/serviceabilitytools
	Pour comprendre les fonctionnalités de Dell Lifecycle Controller, voir le <i>Dell Lifecycle Controller User's Guide</i> (Guide de l'utilisateur du Dell Life Cycle Controller).	www.dell.com/idracmanuals
	Pour plus d'informations sur les programmes de partenariat de gestion des systèmes d'entreprise, voir les documents de gestion des systèmes <i>OpenManage Connections Enterprise</i> .	www.dell.com/openmanagemanuals
	Pour plus d'informations sur la gestion des connexions et des systèmes clients, voir la documentation relative à la gestion des systèmes clients et des connexions <i>OpenManage</i> .	www.dell.com/dellclientcommandsuitemanuals
Travailler avec les contrôleurs RAID Dell EMC PowerEdge	Pour plus d'informations sur la connaissance des fonctionnalités des contrôleurs RAID Dell PowerEdge (PERC) et le déploiement des cartes PERC, voir la documentation du contrôleur de stockage.	www.dell.com/storagecontrollermanuals

Tâche	Document	Emplacement
Comprendre les messages d'erreur et d'événements	Pour plus d'informations sur la consultation des messages d'événements et d'erreurs générés par le firmware du système et les agents qui surveillent les composants du système, consultez la section Recherche de code d'erreur.	www.dell.com/qr1
Dépannage du système	Pour plus d'informations sur le dépannage des problèmes matériels, consultez le <i>Guide de dépannage des systèmes de stockage NAS PowerVault avec Windows Storage Server 2016</i> .	www.dell.com/storagemanuals

Commentaires sur la documentation

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