

PowerVault NX 系列网络连接存储系统

Windows Storage Server 2016 故障处理指南

注意、小心和警告

 **注:** “注意” 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，并告诉您如何避免此类问题。

 **警告:** “警告” 表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。

章 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.....	5
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.....	6
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
章 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
章 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.....	11

本节介绍了安装过程中可能发生的错误。

主题：

- 错误：54 在尝试创建操作系统卷时发生
- 错误：-5000 显示意外系统错误消息
- 错误：-5001 显示无效系统错误消息
- 错误：-5002 显示不受支持的硬件配置错误
- 错误：-5003 在创建操作系统卷时发生
- 错误：-5004 在创建操作系统卷时发生
- 错误：-5005 在创建操作系统卷时发生
- 错误：-5006 Dell EMC Storage NAS 操作系统重新安装 DVD 无法找到
- 错误：-5007 在创建操作系统卷时发生
- 错误：-5008 标识模块未安装在系统上
- 重新安装错误消息保留在 LCD 上
- 显示日志控制台显示错误日期

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	找不到 PowerVault NAS 操作系统配置文件。 操作系统重新安装介质或介质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	立即删除操作系统安装介质。

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：

- 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*》，网址：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，网址：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正确连接，并且其中没有数据。操作系统的硬盘必须为相同类型，并且磁盘空间必须大于 140 GB。
- 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，完全工作正常且可访问。
有关更多信息，请参阅 PERC 说明文件，网址：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：

- 确保操作系统硬盘插槽中的所有硬盘正确连接，并且其中没有数据。操作系统的硬盘必须为相同类型，并且必须满足最低磁盘空间要求。
- 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，网址：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输入 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，网址：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** 确保您的 Dell EMC 操作系统安装 DVD 载入 DVD 驱动器中。
引导回到 Dell EMC 操作系统安装 DVD 以重新启动该过程。
- 解决方法** 请执行以下任务之一：
- 确保操作系统重新安装介质已载入到光驱中。如果该介质位于驱动器中，那么该驱动器可能存在故障。有关驱动器故障处理的信息，请参阅《*Installation and Service Manual*》，网址：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引导 PowerVault NAS 以重新开始该过程。

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*》，网址：Dell.com/support/manuals。
 3. 删除 LUN ID 为零(0)的虚拟磁盘。
 4. 重新启动 Dell EMC 操作系统安装介质。

错误：-5008 标识模块未安装在系统上

- 说明** 系统中未安装标识模块，无法继续重新安装。
- 解决方法** 使用 iDRAC 安装标识模块，然后重新启动 Dell EMC 操作系统安装。

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** 在操作系统重新安装过程中显示器日志控制器显示了错误日期。
- 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。

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 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。
i **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。 <ol style="list-style-type: none">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。

主题：

- [联系 Dell EMC](#)
- [找到您的系统服务标签](#)
- [使用 QRL 访问系统信息](#)
- [说明文件资源](#)
- [说明文件反馈](#)

联系 Dell EMC

Dell EMC 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 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	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。 有关设置系统的信息，请参阅系统随附的《Getting Started Guide》文档	www.dell.com/storagemanuals
配置系统	有关配置、管理、更新和恢复系统的信息，请参阅 <i>PowerVault Network Attached Storage Systems using Windows Storage Server 2016 Administrator's Guide</i> 。 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> 。 要了解 Remote Access Controller Admin (RACADM) 子命令和支持的 RACADM 界面的信息，请参阅“RACADM Command Line Reference Guide for iDRAC”。	www.dell.com/storagemanuals www.dell.com/idracmanuals www.dell.com/idracmanuals
	有关更新驱动程序和固件的信息。	www.dell.com/support/drivers

任务	说明文件	位置
管理系统	有关 Dell OpenManage Systems Management 功能的信息，请参阅 Dell OpenManage Systems Management Overview Guide。	www.dell.com/openmanagemanuals > OpenManage Enterprise
	有关安装、使用 OpenManage 以及进行故障处理的信息，请参阅 Dell OpenManage Server Administrator User' s Guide。	www.dell.com/openmanagemanuals >OpenManage Server Administrator
	有关安装、使用 Dell OpenManage Essentials 以及进行故障处理的信息，请参阅《Dell OpenManage Essentials User' s Guide》。	www.dell.com/openmanagemanuals > OpenManage Enterprise
	有关安装和使用 Dell SupportAssist 的信息，请参阅 Dell EMC SupportAssist Enterprise 用户指南。	www.dell.com/serviceabilitytools
	要了解戴尔生命周期控制器的功能，请参阅 Dell Lifecycle Controller User' s Guide	www.dell.com/idracmanuals
	有关企业系统管理合作伙伴计划的信息，请参阅 OpenManage Connections Enterprise Systems Management 说明文件。	www.dell.com/openmanagemanuals
使用 Dell EMC PowerEdge RAID 控制器	有关连接和客户端系统管理的信息，请参阅 OpenManage Connections Client Systems Management 文档。	www.dell.com/dellclientcommandsuite manuals
	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
	了解事件和错误消息	有关系统固件和代理（用于监控系统组件）生成的事件和错误消息的信息，请参阅“查找错误代码”。
系统故障处理	有关对硬件问题进行故障处理的信息，请参阅 <i>PowerVault Network Attached Storage Systems using Windows Storage Server 2016 Troubleshooting Guide</i> 。	www.dell.com/storagemanuals

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。