



NAS Turbo

Guide de dépannage

©Copyright 2011. QNAP Systems, Inc. All Rights Reserved.

Ce document vous guide dans les procédures de dépannage si vous rencontrez des problèmes avec les dispositifs ou les logiciels des produits NAS Turbo de QNAP. Les informations présentes dans ce document ne s'appliquent qu'aux modèles NAS Turbo équipés du micrologiciel de version 3.0.0 ou de version ultérieure.

Avis réglementaires

Toutes les fonctions, spécifications et autres du produit sont sujets à modifications sans avis préalable. Les informations présentées sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

QNAP et le logo QNAP sont des marques de commerce de QNAP Systems, Inc. Toutes les autres marques et les noms de produits mentionnés dans les présentes sont des marques de commerce de leurs propriétaires respectifs. Par ailleurs, les symboles ® ou ™ ne sont pas utilisés dans le texte.

GARANTIE LIMITEE

QNAP ne fournit aucun remboursement pour ses produits. QNAP ne donne aucune garantie ou représentation, explicite, implicite ou réglementaire, concernant ses produits, et concernant le contenu ou l'utilisation de cette documentation et de tous les logiciels fournis et se dégage en particulier des responsabilités liées à leur qualité, leurs performances et à leur commercialisation ou leur adaptation à des fins particulières. QNAP se réserve les droits de réviser ou de mettre à jour ses produits, ses logiciels ou ses documentations sans obligation d'informer qui que ce soit.

Sauvegardez votre système régulièrement pour éviter une éventuelle perte des données. QNAP désavoue toute responsabilité pour toutes les sortes de perte de données ou de récupération.

Si vous devez renvoyer des composants du paquet NAS pour un remboursement ou un entretien, assurez-vous qu'ils sont emballés avec soin pour le transport. Toutes sortes de dommages liés à un emballage inapproprié ne seront pas indemnisés.

Notice réglementaire



Cet équipement a été testé et jugé conforme aux limites applicables aux équipements numériques de classe B, définies dans la partie 15 du règlement de la FCC. Ces limites sont conçues pour apporter une protection raisonnable contre les interférences néfastes dans une installation résidentielle. Cet appareil génère, utilise et peut émettre de l'énergie radioélectrique et, s'il n'est pas installé et utilisé conformément aux recommandations, il peut provoquer des interférences nuisibles aux communications radio. Cependant, aucune garantie n'est donnée qu'il ne causera pas d'interférence dans une installation en particulier. Si ce matériel brouille la réception radio ou télévision, ce qui peut être déterminé en le mettant hors tension, puis de nouveau sous tension, il est conseillé à l'utilisateur d'essayer de réduire les interférences prenant l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

- Réorienter ou déplacer l'antenne de réception.
- Augmenter la distance séparant l'équipement et le récepteur.
- Connecter l'équipement sur une prise relevant d'un circuit différent de celui sur lequel le récepteur est connecté.
- Consulter le revendeur ou un technicien radio/télévision expérimenté pour de l'aide.

Les changements ou modifications qui n'auraient pas été expressément approuvés par la partie responsable de la mise en conformité sont de nature à priver l'utilisateur de l'autorité nécessaire pour utiliser cet équipement.

Les câbles d'interface blindés éventuels doivent être utilisés pour pouvoir satisfaire aux limites d'émission.



Classe B uniquement.

Table des matières

Table des matières	4
Informations générales.....	5
Consignes de sécurité et précautions.....	6
Dépannage matériel	8
Remplacement du châssis	9
Dépannage des lecteurs de disque dur.....	10
Dépannage concernant l'alimentation	13
Dépannage concernant le logiciel.....	14
Support Technique	16

Informations générales

Visitez le site web de QNAP ou cliquez sur les liens suivants pour vous informer sur la compatibilité, le micrologiciel, les guides techniques ou tout autre produit de la gamme NAS Turbo.

Informations sur la compatibilité matérielle et logicielle :

http://www.qnap.com/pro_compatibility.asp

Dernière version du micrologiciel des produits NAS :

<http://www.qnap.com/download.asp>

Remarques relatives aux applications (guides techniques et mode d'emploi) :

http://www.qnap.com/pro_features.asp

FAQ en ligne et site Wiki de QNAP :

<http://www.qnap.com/faq.asp>

http://wiki.qnap.com/wiki/Main_Page

Consignes de sécurité et précautions

1. Le NAS peut fonctionner normalement à des températures de 0°C-40°C et avec une humidité relative de 0%-95%. Veuillez vous assurer que l'environnement est bien aéré.
2. Le cordon d'alimentation et les périphériques connectés au NAS doivent être munis du bon voltage d'alimentation (100W, 90-264V).
3. Ne pas placer le NAS à la lumière directe du soleil ou à proximité de produits chimiques. Assurez-vous que la température et l'humidité de l'environnement sont optimisées.
4. Débranchez le cordon d'alimentation et tous les câbles connectés avant tout nettoyage. Essuyez le NAS avec une serviette sèche. Ne pas utiliser de produits chimiques ou d'aérosols pour nettoyer le NAS.
5. Ne placer aucun objet sur le NAS en fonctionnement normal afin d'éviter une surchauffe.
6. Pour un bon fonctionnement, utilisez les vis à tête fraisée fournies dans le paquet du produit pour fixer le disque dur sur le NAS.
7. Ne pas placer le NAS à proximité d'eau.
8. Ne pas placer le NAS sur des surfaces inégales afin d'éviter une chute et des dommages.
9. Assurez-vous que votre emplacement est muni du bon voltage lorsque vous utilisez le NAS. Si vous n'en êtes pas sûr, veuillez contacter votre distributeur ou votre compagnie d'électricité locale.
10. Ne placer aucun objet sur le cordon d'alimentation.
11. Ne tentez en aucun cas de réparer le NAS par vous-même. Un démontage inapproprié du produit peut vous exposer à des chocs électriques ou à d'autres dangers. Pour tout service, contactez votre distributeur.
12. Les modèles de châssis NAS ne doivent être installés que dans la pièce du serveur et entretenus par le gérant du serveur agréé ou l'administrateur IT. La pièce du serveur est fermée à clé ou nécessite une carte d'accès et seul le personnel certifié est autorisé à y pénétrer.



Avertissement :

Il y a un risque d'explosion si la pile n'est pas remplacée correctement. Ne remplacez la batterie que par une batterie identique ou de type équivalent recommandé par le fabricant. Mettez les batteries usagées au rebut dans le respect des instructions du fabricant.

NE PAS toucher le ventilateur dans le système, vous risquez sinon un accident grave.

Dépannage matériel

Q1. Comment vérifier si le serveur NAS est défectueux ?

R. Si votre serveur NAS ne répond pas de façon adéquate, suivez la procédure ci-dessous pour vérifier s'il est défectueux.

Mettez l'unité NAS sous tension, sans lecteurs de disque dur. Vous entendez un premier 'bip' lorsque vous appuyez sur le bouton marche/arrêt. Puis un autre, après environ 2 minutes. Si vous n'entendez pas le second 'bip', il peut y avoir un problème matériel au niveau du serveur NAS. Veuillez contacter le support technique de votre distributeur local / du revendeur.



Mise en garde : Le serveur NAS doit être réparé par des techniciens professionnels. Ne tentez pas de réparer vous-même le serveur.

Q2. Le bouton USB « copie immédiate » ne fonctionne pas. Que puis-je faire ?

R. Vérifiez les points suivants :

1. Le bouton « copie immédiate » ne fonctionne que pour le port USB avant. Assurez-vous que votre appareil USB externe est branché sur le port USB avant du serveur NAS.
2. Connectez-vous au NAS en tant qu'administrateur. Accédez au menu « Sauvegarde » > « Copie immédiate USB » et configurez les paramètres de sauvegarde.
3. Vérifiez que l'appareil de stockage connecté est pris en charge :
http://www.qnap.com/pro_compatibility.asp

Q3. Que dois-je faire si le ventilateur du système, le panneau LCD ou d'autres composants matériels ne fonctionnent pas correctement ?

R. NE réparez, ni ne remplacez le composant matériel vous-même. En cas de réparation ou de remplacement, veuillez contacter votre revendeur ou votre distributeur local.

Remplacement du châssis

Q1. Que faire si le châssis du serveur NAS est endommagé ?

Si le châssis de votre serveur NAS est endommagé, vous devez peut-être en acheter un nouveau. Adressez-vous à un distributeur/revendeur agréé QNAP et installez les lecteurs de disque dur d'origine dans le nouveau châssis. Toutes les anciennes données des disques seront conservées. Suivez ci-dessous les étapes du remplacement du châssis.

1. Assurez-vous que les lecteurs de disque dur du serveur NAS ne sont pas endommagés.
2. Préparez un nouveau châssis, du même modèle NAS. Veuillez contacter votre distributeur local pour obtenir des informations concernant son achat.
3. Mettez le serveur NAS hors tension (celui avec le châssis endommagé).
4. Débranchez les lecteurs de disque dur (en conservant les plateaux de disque d'origine) du serveur NAS d'origine (châssis endommagé).
5. Installez les lecteurs de disque dur (avec les plateaux de disque) dans le nouveau châssis, en respectant l'ordre d'origine des lecteur.
6. Mettez le serveur NAS (nouveau châssis) sous tension et vérifiez qu'il fonctionne correctement.



Mise en garde : Le serveur NAS doit être réparé par des techniciens professionnels. Ne tentez pas de réparer vous-même le serveur.

Dépannage des lecteurs de disque dur

Q1. Une erreur de lecteur de disque dur s'affiche sur le NAS. Que puis-je faire ?

Vérifiez si les messages suivants s'affichent :

1. Le message "disk drive x failed or is unplugged" (lecteur de disque x défaillant ou débranché) s'affiche dans "System Administration" (Administration du système) > "System Logs" (Journaux du système) (il faut disposer d'un accès administrateur pour atteindre la page administration web du NAS).
2. Le message "disk drive x failed or is unplugged" (lecteur de disque x défaillant ou débranché) s'affiche sur le panneau LCD (si disponible).
3. Un message d'erreur disque s'affiche dans "Disk Management" (Gestion des disques) > "Volume Management" (Gestion du volume), par exemple, "no disk" (pas de disque).

Solution :

1. RAID 1, RAID 5, RAID 6 : Mettez le serveur NAS hors tension, et remplacez le/les lecteur(s) de disque dur défectueux. Mettez le serveur NAS sous tension après l'installation du/des nouveau(x) lecteur(s) de disque dur. Le NAS va procéder à la reconstruction du volume RAID. Si la reconstruction RAID est réussie, le serveur NAS va à nouveau fonctionner normalement et les données seront récupérées.

Remarque : Il est recommandé de procéder au remplacement des lecteurs de disque dur par des lecteurs de la même marque et du même modèle.

La configuration RAID ne peut pas s'effectuer si le nombre de lecteurs défectueux dépasse la limite maximale. Dans ce cas, les données des disques seront perdues.

2. Volume disque unique, JBOD, RAID 0 : Mettez le serveur NAS hors tension, et remplacez le/les lecteur(s) de disque dur défectueux après le redémarrage du serveur NAS. Lorsque le serveur NAS redémarre, connectez-vous à la page d'administration web en tant qu'administrateur. Allez dans "Disk Management" (Gestion des disques) > "Volume Management" (Gestion du volume) pour configurer le volume du disque. Tous les nouveaux lecteurs de disque dur installés seront formatés et toutes les données effacées.

Remarque : Les données qui figurent dans le/les lecteur(s) de disque dur endommagé(s) ne peuvent pas être récupérées.

Remplacez le lecteur de disque dur défectueux :

1. Sortez le plateau du disque.
2. Retirez le lecteur de disque dur du plateau. Contrôlez si le lecteur est endommagé. (Débranchez si possible le lecteur de disque dur endommagé, puis insérez le dans un autre serveur NAS ou dans une autre machine (si vous en disposez) pour vérifier s'il est possible de lire le contenu du lecteur de disque dur.)
3. Remplacez le lecteur de disque dur endommagé.
4. Contrôlez les paramètres maître et esclave du lecteur de disque dur.

Contrôle du disque après le remplacement du lecteur de disque dur défectueux :

1. Mettez le serveur NAS sous tension.
2. Assurez-vous qu'aucun message d'erreur disque n'apparaît sur le panneau LCD (si le serveur en est équipé).
3. Connectez-vous au NAS en tant qu'administrateur.
4. Vérifiez le statut du disque dans "Disk Management" (Gestion des disques) > "Volume Management" (Gestion du volume). Si le message "Not initialized" (Pas initialisé) apparaît, le lecteur de disque dur est bien installé.
5. Pour configurer le nouveau lecteur de disque dur comme volume à disque unique, initialisez le lecteur en utilisant l'interface web.
6. Si le volume est configuré en RAID 1, le serveur NAS va reconstruire la configuration RAID après un redémarrage réussi. Assurez-vous que le serveur NAS fonctionne correctement et qu'aucune erreur n'apparaisse après la reconstruction RAID.

Q2. Le serveur NAS ne détecte pas le/les lecteur(s) de disque dur et l'interface d'utilisateur web affiche "hard disk failed or unplugged" (disque dur défectueux ou débranché).

Raisons possibles :

1. Le lecteur de disque dur n'est pas compatible. Veuillez consulter la liste de compatibilité : http://www.qnap.com/pro_compatibility.asp
2. Le lecteur de disque dur peut être endommagé. Veuillez tester avec un autre lecteur de disque dur.
3. La baie du lecteur peut être endommagée. Veuillez insérer le lecteur de disque dur dans une autre baie, et réessayez.

Dépannage concernant l'alimentation

Q. Le serveur NAS ne se met pas sous tension lorsque j'appuie sur le bouton marche/arrêt.

R. Assurez-vous que le câble d'alimentation, l'adaptateur secteur et l'unité d'alimentation sont bien branchés et que l'alimentation électrique est normale. Si le problème persiste, et en cas de réparation ou de remplacement, veuillez contacter votre revendeur ou votre distributeur local.

Q. J'ai installé deux unités d'alimentation sur le serveur NAS (option disponible sur certains modèles montés sur rack). Pourquoi aucun message d'erreur ne s'est affiché lorsque j'ai débranché l'une des unités d'alimentation ?

R. Veuillez vérifier si le mode d'alimentation redondante est activé dans "System Administration" (Administration du système) > "Hardware" (Matériel). Lorsque cette fonction est activée, le serveur NAS lance l'enregistrement des messages d'erreur concernant les unités d'alimentation dans "System Logs" (Journaux du système).

Q. Quel est l'utilité du bouton rouge sur l'unité d'alimentation (uniquement pour le serveur NAS équipé d'unités d'alimentation redondantes) ?

R. Le bouton rouge est utilisé pour réinitialiser l'unité d'alimentation en cas d'erreur. Appuyez sur le bouton rouge lorsque le mécanisme de protection de l'alimentation est activé, ou lorsque l'alarme retentit, ou lorsque l'unité d'alimentation ne fonctionne pas correctement. Vérifiez ensuite que l'alimentation fonctionne normalement. Si ce n'est pas le cas, contactez votre revendeur ou distributeur local pour bénéficier d'un support technique.

Dépannage concernant le logiciel

Q. J'ai connecté le NAS et mon PC dans le même sous-réseau. Le logiciel Finder ne parvient cependant pas à trouver mon serveur NAS.

R. Assurez-vous que le serveur NAS et le PC sont bien connectés au réseau. Si vous utilisez Windows XP SP1, suivez la procédure ci-dessous :

1. Allez dans "Control Panel" (Panneau de configuration) > "Network and Internet Connections" (Connexions réseau et Internet) dans la vue Catégorie, ou dans "Settings" (Réglages) > "Control Panel" (Panneau de configuration) dans la vue Classe.
2. Cliquez sur "Network Connections" (Connexions réseau) puis double-cliquez sur l'icône représentant votre connexion réseau.
3. Cliquez sur "Properties" (Propriétés) et sélectionnez l'onglet "Advanced" (Avancé).
4. Décochez l'option "Internet Connection Firewall" (Pare-feu connexion Internet)
5. Installez le logiciel Finder, et réessayez.

Si vous utilisez Windows XP SP2, cliquez sur "Unblock" (Débloquer) lorsque la boîte de dialogue du pare-feu Windows apparaît et exécutez le logiciel Finder. Les utilisateurs de Windows 7 peuvent cliquer sur "Allow access" (Autoriser l'accès) pour débloquer le logiciel Finder dans le pare-feu Windows. Si le problème persiste, vérifiez si un autre programme anti-virus ou un autre pare-feu est installé. Si c'est le cas, désactivez-les et exécutez à nouveau le logiciel Finder.

Si vous ne parvenez toujours pas à accéder à votre serveur NAS en utilisant le logiciel Finder, ou en entrant directement dans l'IP NAS du navigateur web, veuillez suivre la procédure ci-dessous :

Étape 1. Contrôlez la connexion du câble LAN. Le voyant DEL LAN doit clignoter.

Étape 2. Contrôlez le voyant DEL Statut (le même que le voyant DEL alimentation sur certains modèles). Il doit être vert.

Si le voyant DEL Statut/Alimentation clignote en rouge et vert, le NAS n'est pas initialisé ou le/les lecteur(s) de disque dur n'est (ne sont) pas prêt(s).

Étape 3. Réinitialisez le serveur NAS en appuyant sur le bouton réinitialiser pendant 3 à 4 secondes. Cela va effacer le mot de passe administrateur et les paramètres

du réseau (DHCP sera utilisé ; le nom utilisateur et le mot de passe par défaut est : admin/admin).

Après le démarrage du système et les deux 'bips', exécutez à nouveau le logiciel Finder pour détecter votre serveur NAS, ou ouvrez un navigateur web et accédez à l'adresse http://NAS_IP:8080. (Si votre NAS est relié directement à votre PC, l'IP du serveur est 169.254.100.100:8080).

Étape 4. Si vous ne parvenez toujours pas à accéder à votre NAS après l'étape 3, suivez la procédure ci-dessous.

1. Mettez le serveur NAS hors tension.
2. Sortez tous les lecteurs de disque dur. Redémarrez le serveur NAS.

Vous entendrez un 'bip' après avoir appuyé sur le bouton marche/arrêt, suivi par 2 'bips' 2 minutes plus tard. Si vous n'entendez pas les deux bips, il se peut que votre serveur NAS soit défectueux. En cas de réparation ou de remplacement, veuillez contacter votre revendeur ou votre distributeur local.

Support Technique

Pour toutes demandes de support technique, veuillez vous référer au manuel utilisateur. QNAP fournit également un Support en Ligne spécialisé et un service clientèle via la messagerie instantanée.

Support en ligne : <http://www.qnap.com/>

MSN : q.support@hotmail.com

Skype : qnapskype

Forum : <http://forum.qnap.com/>

Assistance technique aux États Unis et au Canada :

Email : q_supportus@qnap.com

TEL : 909-595-2819

Adresse : 166 University Parkway, Pomona CA 91768

Horaires d'ouverture : 08h00–17h00 (GMT- 08h00 heure du Pacifique, du lundi au vendredi)