



Turbo NAS

Guida alla risoluzione dei problemi

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

Questa Guida fornisce informazioni che potrebbero essere necessarie per risolvere possibili problemi hardware e software dei prodotti QNAP Turbo NAS. Le informazioni qui contenute sono intese per i modelli di Turbo NAS che eseguono il firmware versione 3.0.0 o successiva.

Informazioni legali

Tutte le caratteristiche, funzioni ed altre specifiche del prodotto sono soggette a cambiamenti senza preavviso od obbligo di preavviso. Le informazioni presentate sono soggette a cambiamenti senza preavviso.

QNAP e il logo QNAP sono marchi di proprietà di QNAP Systems, Inc. Tutti gli altri marchi e nomi di prodotti a cui si fa riferimento sono marchi di proprietà dei rispettivi possessori.

Inoltre, i simboli ® o ™ non vengono utilizzati in questo testo.

GARANZIA LIMITATA

In nessun caso la responsabilità di QNAP Systems, Inc. (QNAP) potrà eccedere il prezzo pagato per il prodotto in caso di danni diretti, indiretti, speciali accidentali o conseguenti provocati dal software o dalla documentazione. QNAP non offre alcun rimborso per i suoi prodotti. QNAP non offre alcuna garanzia, espressa, implicita o legale, nei confronti dei suoi prodotti o dei contenuti od uso di questa documentazione e di tutto il software allegato, ed in particolare rifiuta le garanzie di qualità, prestazioni, commerciabilità o adeguatezza per qualsiasi scopo. QNAP si riserva diritto di rivedere ed aggiornare i suoi prodotti, software o documentazione senza essere obbligata ad informare alcuna persona fisica o giuridica.

Eseguire un backup periodico del sistema per evitare potenziali perdite di dati. QNAP nega tutte le responsabilità per tutti i tipi di perdita o recupero dei dati.

Nel caso si restituisca qualsiasi componente di NAS per il rimborso o per la manutenzione, accertarsi che siano imballati in modo appropriato per la spedizione. Qualsiasi tipo di danno provocato da un imballo non appropriato non sarà rimborsato.

Informazioni normative



La presente apparecchiatura è stata testata e ritenuta conforme con le limitazioni per i dispositivi digitali di Classe B, ai sensi della Parte 15 delle Norme FCC. Tali limitazioni sono progettate per fornire una ragionevole protezione contro le interferenze dannose in ambienti domestici. La presente apparecchiatura genera, utilizza, e può irradiare energia in radio frequenza e, se non utilizzata o installata seguendo le istruzioni, può generare interferenze dannose alle comunicazioni radio. Tuttavia, non si rilascia alcuna garanzia che tali interferenze non si verifichino in particolari installazioni. Nel caso l'apparecchiatura causi interferenze dannose alla ricezione radio e televisiva, che possono essere determinate accendendo e spegnendo l'apparecchiatura, si raccomanda all'utente di tentare di correggere l'interferenza considerando uno o più dei seguenti metodi:

- Cambiare orientamento o riposizionare l'antenna ricevente.
- Aumentare la distanza tra l'apparecchiatura e il ricevitore.
- Collegare l'apparecchiatura ad una presa su un circuito diverso da quello usato per il collegamento del ricevitore.
- Consultare il rivenditore o un tecnico radio/televisivo qualificato.

Le modifiche o i cambiamenti non espressamente approvati dalla parte responsabile della conformità possono far decadere il diritto a utilizzare l'apparecchiatura da parte dell'utente.

Se disponibili, è necessario utilizzare cavi di interfaccia schermati in modo da soddisfare la conformità ai limiti di emissioni.



Solo Classe B.

Contenuti

Contenuti	4
Informazioni generali.....	5
Informazioni sulla sicurezza e Precauzioni.....	6
Troubleshoot Hardware Issues	8
Sostituzione del telaio.....	9
Risoluzione dei problemi dei dischi rigidi	10
Risoluzione dei problemi d'alimentazione	12
Risoluzione dei problemi software	13
Supporto tecnico	15

Informazioni generali

Si può visitare il sito QNAP o i link che seguono per le informazioni più recenti su compatibilità, firmware, guide tecniche ed altre informazioni su Turbo NAS.

Informazioni sulla compatibilità hardware e software:

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

Firmware più recente dei prodotti NAS:

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

Documentazione (guide tecniche e manuali d'uso):

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

FAQ online e QNAP Wiki:

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

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

Informazioni sulla sicurezza e Precauzioni

1. NAS è in grado di funzionare in modo normale ad una temperatura compresa tra 0° C e 40° C ed umidità relativa compresa tra 0% e 95%. Assicurarsi che l'ambiente sia ben ventilato.
2. Il cavo d'alimentazione ed i dispositivi collegati a NAS devono fornire il voltaggio corretto (100W, 90-264V).
3. Non collocare NAS alla luce diretta del sole o nelle vicinanze di prodotti chimici. Assicurarsi che la temperatura e l'umidità dell'ambiente siano ai livelli ottimali.
4. Scollegare il cavo d'alimentazione e tutti i cavi collegati prima della pulizia. Passare su NAS un panno asciutto. Non usare prodotti chimici o spray per pulire NAS.
5. Non collocare alcun oggetto su NAS per consentire il funzionamento normale ed evitare il surriscaldamento.
6. Usare il cacciavite allegato alla confezione per stringere le viti quando si installa il disco nel NAS, in questo modo si garantisce il funzionamento appropriato.
7. Non collocare il NAS nelle vicinanze di liquidi.
8. Non collocare il NAS su superfici irregolari per evitare cadute e danni.
9. Assicurarsi che il voltaggio erogato nella propria zona sia quello corretto per l'uso con il NAS. In caso di dubbio, mettersi in contatto con la propria compagnia elettrica.
10. Non collocare alcun oggetto sul cavo d'alimentazione.
11. Non tentare mai di ripararlo da sé il NAS. Lo smontaggio inappropriato del prodotto può esporre a scosse elettriche ed altri pericoli. Mettersi in contatto con il rivenditore per tutti i tipi d'informazione.
12. I modelli classici NAS dovrebbero essere installati sul server room e conservati da un amministratore di server autorizzato o amministrazione IT. La server room è bloccata per mezzo di una chiave o tramite accesso con keycard e solamente personale certificato può averne accesso.



Avviso:

Pericolo di esplosione se la batteria viene posizionata in modo errato. Sostituire solo utilizzando una batteria identica o un modello equivalente consigliato dal produttore. Smaltire le batterie usate seguendo le istruzioni per produttore.

NON toccare la ventola all'interno del sistema per evitare lesioni gravi.

Troubleshoot Hardware Issues

Q1. Come si controlla se il NAS è guasto?

R. Se il NAS non risponde in modo appropriato, dare come segue per controllare se il NAS è guasto.

Accendere il NAS senza dischi rigidi. Si sentirà il primo avviso sonoro alla pressione del tasto d'alimentazione, ed un secondo avviso sonoro dopo circa 2 minuti. Se non si sente il secondo avviso sonoro, il NAS potrebbe avere un problema hardware. Contattare il distributore/rivenditore locale per l'assistenza tecnica.



Attenzione: Il NAS deve essere riparato da tecnici professionisti, non tentare di riparare da sé il server.

Q2. Il tasto di copia ad un tocco USB non funziona. Che cosa devo fare?

R. Controllare quanto segue:

1. Il tasto di copia ad un tocco funziona solo per la porta USB frontale. Assicurarsi che il dispositivo USB sia collegato alla porta USB frontale del NAS.
2. Accedere al NAS come amministratore. Andare a "Backup" > "USB One Touch Copy" (Copia ad un tocco USB) e configurare le impostazioni di backup.
3. Controllare che il dispositivo d'archiviazione collegato sia supportato:
http://www.qnap.com/pro_compatibility.asp

Q3. Che cosa devo fare se la ventola del sistema, il pannello LCD o altri componenti hardware non funzionano in modo appropriato?

R. NON riparare o sostituire da sé i componenti hardware. Rivolgersi al distributore o rivenditore locale per tutti i servizi di riparazione o sostituzione.

Sostituzione del telaio

Q1. Che cosa devo fare se il telaio del NAS è danneggiato?

Se il telaio del NAS è danneggiato, potrebbe essere necessario acquistare un nuovo telaio da un distributore/rivenditore QNAP ed installare i dischi rigidi originali nel nuovo telaio. Tutti i dati dei dischi saranno conservati. Attenersi alle istruzioni che seguono per sostituire il telaio.

1. Assicurarsi che i dischi rigidi del NAS non siano danneggiati.
2. Preparare un nuovo telaio dello stesso modello di NAS. Mettersi in contatto con il distributore locale per informazioni sull'acquisto.
3. Spegnerne il NAS (col telaio danneggiato).
4. Scollegare i dischi rigidi (insieme ai casseti originali) dal NAS originale (col telaio danneggiato).
5. Installare i dischi rigidi (insieme ai loro casseti) nel nuovo telaio seguendo l'ordine originale dei dischi rigidi.
6. Accendere il NAS (col nuovo telaio) e controllare se funziona in modo appropriato.



Attenzione: Il NAS deve essere riparato da tecnici professionisti, non tentare di riparare da sé il server.

Risoluzione dei problemi dei dischi rigidi

Q1. Su NAS è visualizzato un errore del disco rigido. Che cosa devo fare?

R. Controllare se sono mostrati i log che seguono.

1. Il messaggio "Disk drive x failed or is unplugged" (Disco rigido x guasto o scollegato) è mostrato su "System Administration" (Amministrazione del sistema) > "System Logs" (Log del sistema) (necessita dell'accesso come amministratore alla pagina d'amministrazione web del NAS).
2. Il messaggio "Disk drive x failed or is unplugged" (Disco rigido x guasto o scollegato) è mostrato sul pannello LCD (se disponibile).
3. Un messaggio d'errore disco, "No disk" (Nessun disco) - ad esempio - è mostrato su "Disk Management" (Gestione dischi) > "Volume Management" (Gestione volume).

Soluzione:

1. RAID 1, RAID 5, RAID 6: Spegnerne il NAS e sostituire i dischi rigidi guasti con dischi rigidi nuovi. Accendere il NAS dopo avere installato i nuovi dischi rigidi. Il NAS eseguirà la ricostruzione del RAID. Se la ricostruzione del RAID riesce, il NAS funzionerà di nuovo in modo appropriato ed i dati saranno recuperati.

Nota: Si raccomanda di sostituire i dischi rigidi guasti con dischi rigidi nuovi della stessa marca e modello.

La configurazione RAID non può essere ricostruita se il numero di dischi rigidi eccede il limite massimo. In questo caso i dati andranno persi.

2. Volume disco singolo, JBOD, RAID 0: Spegnerne il NAS e sostituire i dischi rigidi guasti poi riavviare il NAS. Quando il NAS si riavvia, accedere alla pagina di amministrazione web come amministratore. Andare a "Disk Management" (Gestione dischi) > "Volume Management" (Gestione volume) per configurare il volume dischi. I nuovi dischi rigidi installati saranno formattati e tutti i dati del disco saranno cancellati.

Nota: I dati dei dischi rigidi danneggiati non possono essere recuperati.

Sostituzione di un disco rigido guasto:

1. Estrarre il cassetto del disco.
2. Rimuovere il disco rigido dal cassetto. Controllare se il disco rigido è danneggiato. (Scollegare il disco rigido potenzialmente danneggiato ed inserirlo su un altro NAS o macchina (se alcuna) per controllare che disco rigido possa essere letto.)
3. Sostituire il disco rigido danneggiato con un disco rigido nuovo.
4. Controllare le impostazioni master e slave del disco rigido.

Controllo del disco dopo avere sostituito il disco rigido guasto:

1. Accendere il NAS.
2. Assicurarsi che non sia mostrato alcun messaggio d'errore disco sul pannello LCD (se disponibile).
3. Accedere al NAS come amministratore.
4. Controllare lo stato del disco su "Disk Management" (Gestione dischi) > "Volume Management" (Gestione volume). Se è mostrato il messaggio "Not initialized" (Non inizializzato), il disco rigido è stato installato correttamente.
5. Per configurare il novo disco rigido come un singolo volume, inizializzare il disco rigido usando l'interfaccia web.
6. Se il volume è configurato come RAID 1, il NAS ricostruirà la configurazione RAID dopo il riavvio. Assicurarsi che il NAS funzioni in modo appropriato e che dopo la ricostruzione del RAID non siano mostrati errori.

Q2. Il NAS non riesce a rilevare i dischi rigidi e l'interfaccia web mostra il messaggio "Hard disk failed or unplugged" (Disco rigido guasto o scollegato).

Possibili cause:

1. Il disco rigido non è supportato. Controllare l'elenco di compatibilità all'indirizzo: http://www.qnap.com/pro_compatibility.asp
2. Il disco rigido potrebbe essere danneggiato. Provare con un altro disco rigido.
3. L'alloggio del disco potrebbe essere danneggiato. Inserire il disco rigido in un altro alloggio e riprovare.

Risoluzione dei problemi d'alimentazione

D. Il NAS non si accende dopo avere premuto il tasto d'alimentazione.

R. Assicurarsi che cavo d'alimentazione, adattatore di corrente e PSU siano collegati correttamente e che si erogata la corrente elettrica. Se il problema persiste, rivolgersi al distributore o rivenditore locale per tutti i servizi di riparazione o sostituzione.

D. Ho installato due PSU sul NAS (disponibile per alcuni modelli rack mount). Perché non è visualizzato alcun messaggio d'errore quando scollego una delle due PSU?

R. Controllare che sia stata abilitata la modalità alimentazione ridondante su "System Administration" (Amministrazione del sistema) > "Hardware". Quando questa funzione è abilitata, il NAS inizierà a registrare i messaggi d'errore delle PSU su "System Logs" (Log del sistema).

D. A cosa serve il tasto rosso della PSU (solo NAS con PSU ridondante)?

R. Il tasto rosso è usato per ripristinare la PSU quando si verifica un errore. Quando il meccanismo di protezione elettrica si abilita, o quando si attiva un allarme sonoro, o quando la PSU non funziona in modo appropriato, premere il tasto rosso e controllare che la PSU funzioni normalmente. In caso contrario, contattare il distributore o rivenditore locale per l'assistenza tecnica.

Risoluzione dei problemi software

D. Ho collegato il NAS ed il PC alla stessa subnet. Tuttavia Finder non riesce a trovare il NAS.

R. Assicurarsi che NAS e PC siano collegati correttamente alla rete. Se si usa Windows XP SP1, fare come segue:

1. Andare a "Control Panel" (Pannello di controllo) > "Network and Internet Connections" (Rete e connessioni Internet) in Category view (Visualizzazione categorie) o andare a "Settings" (Impostazioni) > "Control Panel" (Pannello di controllo) in Class view (Visualizzazione classi).
2. Fare clic su "Network Connections" (Connessioni di rete) e fare doppio clic sull'icona della connessione di rete.
3. Fare clic su "Properties" (Proprietà) e selezionare la scheda "Advanced" (Avanzate).
4. Deselezionare l'opzione "Internet Connection Firewall" (Firewall connessione Internet).
5. Installare Finder e riprovare.

Se si usa Windows XP SP2, fare clic su "Unblock" (Sblocca) quando appare la finestra di dialogo Windows Firewall per seguire Finder. Gli utenti di Windows 7 possono fare clic su "Allow access" (Consenti accesso) per sbloccare Finder da Windows Firewall. Se il problema persiste, controllare se sono in esecuzione altri programmi anti-virus o Firewall; disabilitarli ed eseguire di nuovo Finder.

Se non si riesce ancora ad accedere al NAS usando Finder oppure inserendo direttamente l'indirizzo IP del NAS nel browser web, fare come segue:

Fase 1. Controllare il collegamento del cavo LAN ed accertarsi che il LED LAN lampeggi.

Fase 2. Controllare se il LED Status (lo stesso LED alimentazione per alcuni modelli) sia acceso di colore verde.

Se il LED Status/alimentazione lampeggia alternatamente di colore rosso e verde, il NAS non è inizializzato, oppure i dischi rigidi non sono pronti.

Fase 3. Ripristinare il NAS premendo per 3-4 secondi il tasto di ripristino. Questa operazione cancellerà la password amministratore e le impostazioni di rete (sarà

usato il protocollo DHCP ed il nome utente e password predefinita sono: admin/admin).

Dopo i due avvisi sonori all'avvio del sistema, eseguire di nuovo Finder per trovare il NAS, oppure aprire un browser web ed inserire http://NAS_IP:8080. (Se il NAS è collegato direttamente al PC, l'indirizzo IP del NAS è 169.254.100.100:8080).

Fase 4. Se dopo avere eseguito le istruzioni di cui alla Fase 3 non si riesce ancora ad accedere al NAS, fare come segue.

1. Spegnerne il NAS.
2. Estrarre tutti i dischi rigidi. Riavviare il NAS.

Si sentirà un avviso sonoro dopo avere premuto il tasto d'alimentazione, seguito da 2 avvisi sonori 2 minuti dopo. Se non si sentono i due avvisi sonori, il NAS potrebbe essere guasto. Contattare il distributore o rivenditore locale per i servizi di riparazione o sostituzione.

Supporto tecnico

Per ogni dubbio di natura tecnica, si rimanda al manuale utente. QNAP fornisce inoltre un'assistenza commerciale e tecnica on line attraverso Instant Messenger.

Supporto on-line: <http://www.qnap.com/>

MSN: q.support@hotmail.com

Skype: qnapskype

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

Assistenza Tecnica negli Stati Uniti ed in Canada

Email: q_supportus@qnap.com

TEL.: 909-595-2819

Indirizzo: 166 University Parkway, Pomona CA 91768

Orario d'ufficio: 08:00–17:00 (Fuso orario - 08:00 Area del Pacifico, da Lunedì a Venerdì)