

## GUÍA VENTANA ACTUALIZACIÓN DECODIFICADOR STB.

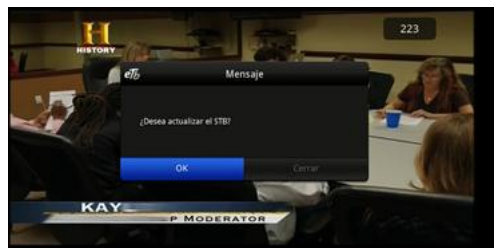
La actualización del Firmware 47722 para decodificador (STB) ETB, el usuario dependiendo de los siguientes estados del decodificador conseguirá realizar la actualización del equipo.

El primer estado se presenta cuando el decodificador (STB) está apagado y luego de ser encendido por el Usuario (Parte posterior power ON/OFF) el decodificador inmediatamente comenzará la descarga del firmware y su instalación.

El segundo estado se presenta cuando el usuario manipula el decodificador por medio del control (STB en estado stand by), se visualizará en la pantalla del televisor el siguiente mensaje - **¿Desea actualizar el STB?** -, el usuario tendrá las siguientes opciones:

La primera opción permite ejecutar la actualización oprimiendo **“OK”**, seguidamente el decodificador iniciará la descarga e instalación del Firmware 47722 STB IPTV.

La segunda opción permite al usuario posponer la actualización oprimiendo **“Cerrar”**, después de cinco (5) horas nuevamente el decodificador mostrará en la pantalla del televisor el mensaje de actualización.



**Imagen: ¿Desea actualizar el STB?**

Durante el proceso de descarga e instalación del Firmware 47722 STB IPTV el usuario visualizará en la pantalla una imagen informativa mostrando el progreso de la tarea, al finalizar el decodificador se reiniciará y el usuario nuevamente podrá hacer uso de su servicio de Televisión.

Durante el desarrollo de esta actualización se recomienda:

- No manipular,
- No apagar el decodificador (STB),
- No desconectar el decodificador de la toma corriente,
- No desconectar el cable UTP.

1. **Visado, Informativo:** Resumen Procedimiento y riesgos de Actualización STB.
  - a. Posterior a la creación de la tarea para el upgrade del firmware 47722 las STB (decodificador) publicará (Pantalla Televisor) un mensaje donde indica el proceso de actualización, el usuario deberá aceptar la actualización y después de aceptar, el decodificador realizará la descarga del firmware y procederá a cargarlo (Instalarlo) a la Flash del equipo. Durante este proceso el servicio no estará disponible (+/- 3 Minutos).

- b. Al finalizar la ventana se presentará los siguientes escenarios:
- i. Sí el o los usuario(s) **Acepta(n)** la Actualización, el STB realizará la descarga e instalación del Firmware 47722, al finalizar la actualización, los equipos del Usuario continuarán con su funcionamiento habitual.
  - ii. Sí el o los usuario(s) **No Acepta(n)** la Actualización, el STB continuará con su funcionamiento habitual, luego cada +/- 5 horas mostrará el mensaje solicitando la actualización.
  - iii. Existe la posibilidad de recibir llamadas en los días o semanas siguientes a la ventana de mantenimiento, de Usuarios que no actualizaron todas las STB de su cuenta. Se deberá indicar al usuario la necesidad de actualizar sus equipos (STB/Decodificadores).
  - iv. Existe la posibilidad de recibir llamadas en los días o semanas siguientes a la ventana de mantenimiento, de Usuarios que no actualizaron sus equipos (STB/Decodificadores) por desconocimiento o inseguridad del proceso a realizar. Se deberá indicar al usuario la necesidad de actualizar sus equipos (STB/Decodificadores).
  - v. Existe una posibilidad baja de presentar durante el desarrollo de la actualización un comportamiento, evento o circunstancia atípica o diferente a las proyectadas, que conlleven a la solicitud nuevamente de la descarga e instalación del firmware 47722, o de evidenciar un evento de bucle infinito que implicaría realizar un diagnóstico del STB; **PARA ESTE EVENTO SE DEBERÁ AGENDAR VISITA TÉCNICA.**