Hinweis zum NMI-Fehler bei zappi

Was ist los?
Wir haben eine Zunahme von NMI-bezogenen Fehlermeldungen bei zappi-Geräten festgestellt. Nach eingehender Analyse zeigt sich: Das Problem betrifft hauptsächlich Geräte mit älterer Firmware, die nie erfolgreich auf Version 5 aktualisiert wurden.
Wichtig:
Es handelt sich ausschließlich um ein Firmware-Thema – **kein Sicherheitsvorfall, kein Cyberangriff**. Einige betroffene Geräte waren nie online, was bestätigt, dass der Fehler **nicht cloud- oder netzwerkbasiert** ist.
In vielen Fällen ist die aktuelle Firmware bereits lokal auf dem Gerät gespeichert, wurde aber nie installiert. Mit wenigen Schritten kann das Update manuell angestoßen werden.

Das benötigen Sie:

- Zugang zur zappi-Einheit
- Sicheren Zugang zum Sicherungskasten, um die Stromversorgung zu unterbrechen
- Optional: eine zweite Person, um Neustart und Tastendruck zu koordinieren

Manuelles Firmware-Update durchführen:

1. **zappi stromlos machen:** Schalten Sie die zappi über den Sicherungskasten aus.
2. **Wieder einschalten.**
3. **Sofort danach** die **„+"-Taste** an der Front der Einheit gedrückt halten.
4. Halten Sie die Taste gedrückt, **bis auf dem Display eine Aufforderung erscheint, sie loszulassen**. Dadurch wird das **Bootloader-Menü** geladen.
5. Navigieren Sie mit der „+"-Taste zu **„Download Latest FW"**.
6. Drücken Sie erneut die „+"-Taste, um das Firmware-Update zu starten.
7. Nach erfolgreichem Update startet die zappi neu – der NMI-Fehler sollte nun behoben sein.

Noch Probleme?
Wenn das Update fehlschlägt oder die Einheit im Bootloader-Modus nicht reagiert, wenden Sie sich bitte an unser Support-Team: ***info.de@myenergi.com***
Bitte geben Sie dabei an:

- die Seriennummer Ihrer zappi
- eine kurze Beschreibung, was während des Update-Versuchs passiert ist
- Bitte geben Sie bei Ihrem Ticket folgenden Hashtag an: **#589561** einreichen.

Falls Ihre zappi nie mit dem Internet verbunden war
In diesem Fall ist auf dem Gerät möglicherweise **noch keine aktuelle Firmware gespeichert**, sodass die oben genannten Schritte nicht funktionieren.
Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an unser Technisches Support-Team – wir begleiten Sie durch die nächsten Schritte. Sollte die Firmware nicht lokal aufspielbar sein, kann ggf. ein Austauschgerät erforderlich sein.

myenergi GmbH
Köhlstraße 10b
50827 Köln