

Software-updateproces voor bepaalde Product Link™-software voor telematica en Cat-ECM (apparatuurregelmodule)

Als uw zakenpartners doen Caterpillar en uw Cat®-dealer hun uiterste best om u uitstekende technologie en premium service te bieden. Afhankelijk van uw productconfiguratie en onderhoudskeuzemogelijkheden bieden onze Externe Services u een assortiment aan mogelijkheden, met inbegrip van:

- Externe software-updates die u het vermogen bieden om bepaalde Product Link™-software voor telematica en Cat-ECM (apparaatregelmodule) bij te werken door de bestanden rechtstreeks, op afstand, via de lucht, naar uw product te verzenden
- Externe diagnose
- Lokale services (voor onderhoud aan apparatuur binnen het wifibereik)

Dit document beschrijft onze praktijken voor het beheren van Externe software-updates voor Product Link-software voor telematica en Cat-ECM (apparatuurregelmodule). Externe software-updates bieden Caterpillar-klanten waarde door:

- De noodzaak voor reizen om fysieke toegang tot de apparatuur te krijgen, te verminderen;
- De kosten voor ondersteuningsdiensten die klanten van hun Cat-dealers nodig hebben, te verlagen;
- De uptime te verhogen door problemen sneller op te lossen;
- Betere, betrouwbaardere gegevens te verstrekken voor efficiëntere voorbereiding op ondersteuning, software- en activaprestatieverbeteringen, en meer.

Hoe kan ik software-updates ontvangen?

Wij respecteren uw keuzes en beheren onze Externe services om de waarde van uw Product Link Telematica- en Cat ECM-software te maximaliseren, uw ondersteuningsrelatie met Caterpillar en uw Cat-dealer te optimaliseren en te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Als basisbeginsel gebruikt Caterpillar haar inspanningen in goed vertrouwen om u zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, van kennisgevingen over updates te voorzien. We kunnen kennisgevingen op verschillende manieren verstrekken, zoals van toepassing is op de update, met inbegrip van via e-mail, uw dealer of een mobiele of webgebaseerde toepassing. Uiteraard is ons vermogen om u op de hoogte te brengen, afhankelijk van de ontvangst van uw meest recente contactgegevens. Het communicatieproces voor updates is doorgaans afhankelijk van het flashtype dat wordt uitgevoerd, zoals hieronder beschreven:

Routinematige kleine updates: Voor routinematige updates en updates met een laag risico voor telematica-apparaten, gebruikt Caterpillar haar inspanningen in goed vertrouwen om u te voorzien van voorafgaande kennisgeving en biedt u de optie om ervoor te kiezen die update niet in te schakelen als u hem om een of andere reden niet wilt ontvangen. Dergelijke routinematige updates bestaan onder meer uit bug-oplossingen en kleine updates, functieverbeteringen en prestatieverbeteringen.

Belangrijke updates: Wanneer de gevolgen van een flashupdate verder reiken dan een kleine update, wordt de update pas geïnstalleerd nadat u of uw onderhoudsmonteur (die mogelijk een monteur van de dealer is) die update voor het eerst heeft geactiveerd met behulp van een goedgekeurde mobiele of webgebaseerde toepassing of via andere middelen die zijn ontworpen om te zorgen dat u toestemming geeft voor de update en om te valideren dat het product zich in een veilige toestand bevindt om de update te kunnen verwerken. Een belangrijke update kan onder meer bestaan uit een van de volgende omstandigheden:

- Het flashen van nieuwe software op een regel-ECM (motor, transmissie, enz.)
- Het op afstand wijzigen van een configuratieparameter van een regel-ECM
- Het inschakelen van een functie of door software ingeschakeld hulpstuk
- Het wijzigen van abonnementsniveaus die ervoor kunnen zorgen dat de klant aanvullende kosten oploopt of die de verzamelde persoonlijke gegevens aanzienlijk veranderen
- Belangrijke updates in de telematicasoftware die invloed op het activum hebben, zoals een wijziging in de telematicafirmware of een op afstand configureerbaar element van een systeemregelmodule die de prestaties van het activum of systeem kan wijzigen

Updates tot verbetering van beveiliging of veiligheid: Mocht een update noodzakelijk worden geacht om de beveiliging of veilige bediening van de machine of een systeem te verbeteren, dan brengen we u daarvan mogelijk op de hoogte nadat de update is voltooid.

Communicatie-updates: Consistent met de praktijken in de industrie, kunnen Caterpillar en onze mobiele-netwerkproviders op afstand parameters bijwerken, die geen gevolgen hebben voor de bediening van de apparatuur of anderszins het niveau van een andere bovenstaande categorie bereiken, met inbegrip van de netwerkroaminglijst, gegevenskenmerken of andere netwerkgegevens op de SIM (Subscriber Identity Module) in uw Product Link™-telematica zonder kennisgeving aan u of zoals beschreven in de Product Link-documentatie.

Gegevensbeginselen van verbonden Caterpillar-producten en verklaring van gegevensbeheer

Veel van onze digitale technologieën en services, met inbegrip van Externe Services, vertrouwen op productconnectiviteit en de gegevens en door-de-lucht-toegang die als gevolg van connectiviteit zijn ingeschakeld. Aanvullende informatie over onze praktijken bij het verzamelen en beheren van verbonden productgegevens is beschikbaar in de Caterpillar Algemene verklaring over gegevensprivacy, eventuele Privacykennisgevingen die op uw digitale abonnementen van toepassing zijn en de Caterpillar Verklaring met betrekking tot gegevensbeheer. Toegang tot deze documenten om meer te weten te komen over welke informatie we verzamelen, hoe we gegevens verzamelen en gebruiken en andere praktijken, met inbegrip van hoe dit verband houdt met Externe Services.

Hoe kom ik meer te weten?

Neem contact met ons op door een e-mail te sturen aan CatConnectSupport@cat.com of praat met uw Cat-dealer voor meer informatie over Externe Services, met inbegrip van de voordelen ervan, hoe het werk en of er updates beschikbaar zijn voor uw Product Link Telematica- en Cat-ECM-software.