

Programvareoppdateringsprosess for utvalgt Product Link™-telematikk og Cat-utstyrskontrollmodulprogramvare (ECM).

Som dine forretningspartnere er Caterpillar og din Cat®-forhandler dedikert til å tilby deg fremragende teknologitilbud og premium service. Avhengig av din produktkonfigurasjon og dine tjenestevalg gir våre eksterne tjenester deg en pakke med funksjoner inkludert:

- Eksterne programvareoppdateringer, som tilbyr muligheten til å oppdatere utvalgt Product Link™-telematikk og Cat ECM-programvare (utstyrskontrollmodul) ved å sende filene direkte til produktet ditt – eksternt, trådløst
- Ekstern diagnose
- Lokale tjenester (som tillater vedlikehold av utstyr innenfor WiFi-område)

Dette dokumentet beskriver våre praksiser for å administrere eksterne programvareoppdateringer for Product Link-telematikk og Cat ECM-programvare. Eksterne programvareoppdateringer tilfører verdi til Caterpillar-kunder ved å:

- redusere behovet for å reise for å få fysisk tilgang til utstyret,
- redusere kostnadene på støttetjenester kunder trenger fra sine Cat-forhandlere,
- øke oppetid ved å adressere problemer raskere,
- levere bedre, mer pålitelige data for mer effektiv støtteforberedelse, programvare- og ressursytelsesforbedringer og mer

Hvordan kan jeg motta programvareoppdateringer?

Vi respekterer valgene dine og administrerer våre eksterne tjenester for å maksimere verdien av din Product Link-telematikk og Cat ECM-programvare, optimalisere din støtterelasjon med Caterpillar og din Cat-forhandler, og er i samsvar med gjeldende lover og forskrifter. Som et grunnleggende prinsipp vil Caterpillar i god tro gi deg varslere om oppdateringer så snart det er praktisk mulig. Varsel kan gis på en rekke måter som måtte være passende for oppdateringen inkludert på e-post, din forhandler eller en mobil- eller nettbasert applikasjon. Vår mulighet for å gi deg varsel er naturligvis avhengig av å ha din mest oppdaterte kontaktinformasjon. Kommunikasjonsprosessen for oppdateringer avhenger normalt av typen flash som utføres, som beskrevet nedenfor:

Rutinemessige mindre oppdateringer: For rutinemessige og lavrisikooppdateringer av telematikkenheter vil Caterpillar i god tro gi deg forhåndsvarsel og gi deg muligheten til å ikke aktivere den oppdateringen hvis du av noen grunn ikke ønsker å motta den. Slike rutinemessige oppdateringer inkluderer feilrettinger og mindre oppdateringer, funksjonsforbedringer og ytelsesforbedringer.

Store oppdateringer: Når virkningen av en flash-oppdateringen strekker seg utover en mindre oppdatering, vil oppdateringen kun bli installert etter at du eller serviceteknikeren din (som kan være en forhandlertekniker) først aktiverer oppdateringen ved hjelp av en godkjent mobil- eller nettbasert applikasjon eller på andre måte måter utformet for å sikre at du samtykker til

oppdateringen og validerer at produktet er i stand til å behandle den. En stor oppdatering kan inkludere alle omstendighetene nedenfor:

- Installere ny programvare på en kontroll-ECM (motor, girkasse, etc.)
- Ekstern endring av en konfigurasjonsparameter for en kontroll-ECM
- Aktivering av en funksjon eller programvareaktivert vedlegg
- Endring av abonnementsnivåer som vil få forbrukeren til å pådra seg tilleggskostnader eller vesentlig endre den personlige informasjonen som samles inn
- Store oppdateringer av telematikkprogramvaren som påvirker ressursen, som en endring i telematikkfastvaren eller et eksternt konfigurerbart element av en systemkontrollmodul som kan endre ytelsen til ressursen eller systemet

Oppdateringer som forbedrer sikkerhet: Dersom en oppdatering skulle anses å være nødvendig for å forbedre sikkerheten eller trygg drift av maskinen eller et system, kan vi varsle deg etter at oppdateringen er fullført.

Kommunikasjonsoppdateringer: I samsvar med bransjepraksiser kan Caterpillar og mobilnettverksleverandørene våre eksternt oppdatere parameter som ikke påvirker driften av utstyret eller som på annen måte er på nivået til en annen kategori over; inkludert nettverksroaminglisten, dataegenskaper eller annen nettverksinformasjon på SIM-kortet (abonnementsidentitetsmodul) i Product Link™-telematikken din uten å varsle deg som beskrevet i Product Link-dokumentasjonen.

Caterpillar Connected produktdataprinsipper og datastyringserklæring

Mange av våre digitale teknologier og tjenester, inkludert eksterne tjenester, avhenger av produkttilkobling og lufttilgang som aktiveres som et resultat av tilkobling. Tilleggsinformasjon om våre praksiser for å samle inn og administrere tilkoblede produktdata er tilgjengelig i Caterpillars globale datavernerklæring, personvernerklæringer som gjelder dine digitale tilbudsabonnementer, og Caterpillars datastyringserklæring. Åpne disse dokumentene for å finne ut mer om hvilken informasjon vi samler inn, hvordan vi samler den inn og bruker den, og andre praksiser, inkludert deres relasjoner til eksterne tjenester.

Hvordan finner jeg ut mer?

Kontakt oss ved å sende e-post til CatConnectSupport@cat.com eller snakk med din Cat-forhandler for å finne ut mer om eksterne tjenester, inkludert fordelene, hvordan det fungerer, og om oppdateringer er tilgjengelige for din Product Link-telematikk og Cat ECM-programvare.