

Proces aktualizacji oprogramowania dla wybranego oprogramowania telematycznego Product Link™ i modułu sterującego Cat Equipment Control Module (ECM)

Jako partnerzy biznesowi, Caterpillar i dealer Cat® dokładają wszelkich starań, aby zapewnić doskonałą ofertę technologiczną i najwyższej jakości usługi. W zależności od konfiguracji produktu i wybranych usług, nasze usługi zdalne zapewniają szereg możliwości, w tym:

- Zdalne aktualizacje oprogramowania, które oferują możliwość aktualizacji wybranego oprogramowania telematycznego Product Link™ i Cat ECM (moduł sterowania sprzętem) poprzez wysyłanie plików bezpośrednio do produktu - zdalnie, drogą radiową
- Zdalna diagnostyka
- Usługi lokalne (umożliwiające serwisowanie urządzeń w zasięgu WiFi)

Niniejszy dokument opisuje nasze praktyki w zakresie zarządzania zdalnymi aktualizacjami oprogramowania dla oprogramowania Product Link Telematics i Cat ECM. Zdalne aktualizacje oprogramowania zapewniają wartość klientom Caterpillar poprzez:

- Zmniejszenie konieczności podróżowania w celu uzyskania fizycznego dostępu do sprzętu,
- Obniżenie kosztów usług wsparcia świadczonych przez dealerów Cat,
- Wydłużenie czasu pracy bez przestojów dzięki szybszemu rozwiązywaniu problemów,
- Dostarczanie lepszych, bardziej wiarygodnych danych w celu skuteczniejszego przygotowania wsparcia, poprawy wydajności oprogramowania oraz zasobów i nie tylko.

Jak mogę otrzymywać aktualizacje oprogramowania?

Szanujemy wybory użytkowników i zarządzamy naszymi Usługami zdalnymi tak, aby zmaksymalizować wartość oprogramowania Product Link Telematics i Cat ECM, zoptymalizować relacje użytkownika z firmą Caterpillar i dealerem Cat oraz zapewnić zgodność z obowiązującymi przepisami i regulacjami. Zgodnie z podstawową zasadą Caterpillar w dobrej wierze dokłada wszelkich starań, aby przekazywać użytkownikom powiadomienia o aktualizacjach tak szybko, jak to możliwe. Powiadomienia mogą być przekazywane za pomocą różnych środków, w zależności od aktualizacji, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej, sprzedawcy lub aplikacji mobilnej czy internetowej. Oczywiście nasza zdolność do przekazywania użytkownikowi powiadomień zależy od otrzymania jego najbardziej aktualnych danych kontaktowych. Proces komunikacji dotyczący aktualizacji zazwyczaj zależy od typu wykonywanej operacji flash, jak opisano poniżej:

Rutynowe niewielkie aktualizacje: W przypadku rutynowych i obciążonych niskim ryzykiem aktualizacji urządzeń telematycznych Caterpillar dołoży wszelkich starań, aby powiadomić użytkownika z wyprzedzeniem i dać mu możliwość rezygnacji z włączenia aktualizacji, jeśli z jakiegokolwiek powodu nie chce jej otrzymywać. Takie rutynowe aktualizacje obejmują poprawki błędów i pomniejsze aktualizacje, ulepszenia funkcji oraz ulepszenia wydajności.

Ważniejsze aktualizacje: W przypadku, gdy wpływ aktualizacji flash wykracza poza drobną aktualizację, aktualizacja zostanie zainstalowana dopiero po tym, jak użytkownik lub technik serwisowy (który może być technikiem dealera) najpierw aktywuje tę aktualizację za pomocą zatwierdzonej aplikacji mobilnej bądź internetowej lub w inny sposób zaprojektowany w celu zapewnienia, że użytkownik wyraża zgodę na aktualizację i potwierdza, że produkt jest w bezpiecznym stanie do jej przetworzenia. Duża aktualizacja może obejmować dowolne z poniższych okoliczności:

- Wgrywanie nowego oprogramowania do modułu sterującego ECM (silnik, skrzynia biegów itp.)
- Zdalna zmiana parametru konfiguracyjnego modułu sterującego ECM
- Włączanie funkcji lub załącznika włączanego programowo
- Zmiana poziomów subskrypcji, która spowodowałaby poniesienie przez klienta dodatkowych kosztów lub istotną zmianę gromadzonych danych osobowych
- Główne aktualizacje oprogramowania telematycznego, które mają wpływ na zasób, takie jak zmiana oprogramowania układowego telematyki lub zdalnie konfigurowalny element modułu sterowania systemem, który może zmienić wydajność tego zasobu lub systemu

Aktualizacje zwiększające bezpieczeństwo: W przypadku, gdy aktualizacja zostanie uznana za konieczną w celu zwiększenia bezpieczeństwa lub bezpiecznego działania urządzenia bądź systemu, możemy powiadomić użytkownika o tym fakcie po zakończeniu aktualizacji.

Aktualizacje dotyczące komunikacji: Zgodnie z praktykami branżowymi Caterpillar i nasi dostawcy sieci komórkowych mogą zdalnie aktualizować parametry, które nie wpływają na działanie sprzętu ani nie należą do innej kategorii, w tym listę roamingu sieciowego, charakterystykę danych lub inne informacje o sieci na karcie SIM (Subscriber Identity Module) w urządzeniu telematycznym Product Link™ bez powiadamiania użytkownika lub w sposób opisany w dokumentacji Product Link.

Zasady Caterpillar Connected Product Data i oświadczenie o zarządzaniu danymi

Wiele z naszych technologii i usług cyfrowych, w tym usługi zdalne, opiera się na łączności produktu oraz danych i dostępie bezprzewodowym, które są możliwe dzięki łączności. Dodatkowe informacje na temat naszych praktyk w zakresie gromadzenia połączonych danych produktów i zarządzania nimi są dostępne w Ogólnym oświadczeniu o ochronie prywatności danych firmy Caterpillar, wszelkich oświadczeniach o ochronie prywatności mających zastosowanie do subskrypcji oferty cyfrowej oraz w Oświadczeniu o zarządzaniu danymi firmy Caterpillar. Uzyskaj dostęp do tych dokumentów, aby dowiedzieć się więcej o tym, jakie informacje gromadzimy, w jaki sposób je gromadzimy i wykorzystujemy oraz o innych praktykach, w tym o ich powiązaniach z usługami zdalnymi.

Jak mogę dowiedzieć się więcej?

Skontaktuj się z nami, wysyłając wiadomość e-mail na adres CatConnectSupport@cat.com lub porozmawiaj z dealerem Cat, aby dowiedzieć się więcej o usługach zdalnych, w tym o ich zaletach, sposobie działania i dostępności aktualizacji oprogramowania Product Link Telematics i Cat ECM.