

Processo di aggiornamento software per determinati software di telematica di Product Link™ e per il software del modulo di controllo dell'attrezzatura (ECM, Equipment Control Module) Cat

In qualità di vostri partner commerciali, Caterpillar e il dealer Cat® locale s'impegnano a fornirvi un'offerta tecnologica eccellente e un'assistenza di prim'ordine. A seconda della configurazione del prodotto e dei servizi scelti, i nostri Servizi da remoto vi offrono una serie di funzionalità, tra cui:

- Aggiornamenti software da remoto, con possibilità di aggiornare determinati software di telematica di Product Link™ e il software dell'ECM (modulo di controllo dell'attrezzatura) Cat inviando i file direttamente al prodotto, a distanza, via etere
- Diagnostica da remoto
- Servizi locali (con possibilità di effettuare l'assistenza all'apparecchiatura che si trova nel raggio del collegamento WiFi)

In questo documento vengono descritte le nostre prassi per la gestione degli aggiornamenti da remoto del software di telematica di Product Link e del software dell'ECM Cat. Gli aggiornamenti software da remoto sono un vantaggio per i clienti Caterpillar, in quanto:

- riducono la necessità di spostarsi per accedere fisicamente all'apparecchiatura;
- abbassano il costo dei servizi di assistenza richiesti dai clienti ai dealer Cat;
- aumentano i tempi di attività grazie alla risoluzione più rapida dei problemi;
- forniscono dati migliori e più affidabili per una preparazione più efficace dell'assistenza, un miglioramento delle prestazioni del software e dei beni e tanto altro.

Come posso ricevere gli aggiornamenti software?

Rispettiamo le vostre scelte e gestiamo i nostri Servizi da remoto in modo da fornire il massimo valore per il software di telematica di Product Link e il software dell'ECM Cat, ottimizzare il rapporto di assistenza con Caterpillar e il dealer Cat e rispettare le leggi e le normative vigenti. Come principio di base, Caterpillar s'impegna in buona fede a fornire all'utente avvisi di aggiornamento non appena ragionevolmente possibile. L'avviso può essere fornito con diversi mezzi, a seconda dell'aggiornamento, tra cui e-mail, dealer o applicazione mobile o basata sul web. Naturalmente, la nostra capacità di fornire un avviso all'utente dipende dalla ricezione delle informazioni di contatto più aggiornate dell'utente stesso. Il processo di comunicazione per gli aggiornamenti dipende in genere dal tipo di programmazione flash da eseguire, come descritto di seguito:

Aggiornamenti minori di routine: Per gli aggiornamenti di routine e a basso rischio dei dispositivi telematici, Caterpillar s'impegna in buona fede a fornire all'utente un preavviso e gli darà la possibilità di scegliere di non attivare l'aggiornamento se per qualsiasi motivo non desidera riceverlo. Tali aggiornamenti di routine includono correzioni di bug e aggiornamenti minori, potenziamento delle funzioni e miglioramento delle prestazioni.

Aggiornamenti importanti: Quando l'impatto di un aggiornamento flash supera quello di un aggiornamento minore, l'aggiornamento verrà installato solo dopo che il cliente o il tecnico dell'assistenza (che può essere un tecnico del dealer) avrà attivato l'aggiornamento utilizzando un'applicazione mobile o web approvata o altri mezzi progettati per garantire che il cliente acconsenta all'aggiornamento e confermi che il prodotto sia in uno stato sicuro per elaborarlo. Un aggiornamento importante può comprendere una qualsiasi delle seguenti circostanze:

- Flashing di nuovo software su un ECM di controllo (motore, trasmissione, ecc.)
- Sostituzione da remoto di un parametro di configurazione dell'ECM di controllo
- Abilitazione di una funzione o un'attrezzatura attivata da software
- Modifica dei livelli di abbonamento che comporterebbe costi aggiuntivi per il cliente o una modifica sostanziale delle informazioni personali raccolte
- Aggiornamenti importanti del software di telematica che influiscono sui beni, come una modifica del firmware di telematica o di un elemento configurabile a distanza di un modulo di controllo del sistema che può modificare le prestazioni del bene o del sistema.

Aggiornamenti che migliorano la sicurezza o la protezione: Nel caso in cui un aggiornamento sia ritenuto necessario per migliorare la protezione o il funzionamento sicuro della macchina o di un sistema, potremmo fornire una notifica all'utente dopo il completamento dell'aggiornamento.

Aggiornamenti nelle comunicazioni: In conformità con le prassi del settore, Caterpillar e i nostri fornitori di rete cellulare possono aggiornare da remoto parametri che non influiscono sul funzionamento dell'apparecchiatura o che comunque rientrano in una categoria diversa da quelle di cui sopra; tra cui l'elenco del roaming di rete, le caratteristiche dei dati o altre informazioni di rete sulla SIM (Subscriber Identity Module) del software di telematica di Product Link™ senza darne comunicazione all'utente o come descritto nella documentazione del Product Link.

Principi sui dati dei prodotti connessi e dichiarazione di gestione dei dati Caterpillar

Molte delle nostre tecnologie e dei nostri servizi digitali, compresi i Servizi da remoto, si basano sulla connettività dei prodotti e sui dati e sull'accesso via etere che sono abilitati come risultato della connettività. Informazioni aggiuntive sulle nostre prassi per la raccolta e la gestione dei dati dei prodotti connessi sono disponibili nella Politica globale sui dati Caterpillar, negli eventuali avvisi sulla privacy applicabili ai vostri abbonamenti alle offerte digitali e nella Dichiarazione sulla gestione dei dati Caterpillar. Accedere a tali documenti per saperne di più sulle informazioni da noi raccolte e sulle modalità di raccolta e utilizzo delle stesse, nonché su altre prassi, incluso il loro rapporto con i Servizi da remoto.

Come posso saperne di più?

Potete contattarci scrivendo un'e-mail a CatConnectSupport@cat.com o rivolgervi al dealer Cat dealer per saperne di più sui Servizi da remoto e relativi benefici, sul loro funzionamento e sull'eventuale disponibilità di aggiornamenti del software di telematica del Product Link e del software dell'ECM Cat .