

## 일부 **Product Link™** 텔레매틱스 및 **Cat ECM(Equipment Control Module, 장비 제어 모듈)** 소프트웨어의 소프트웨어 업데이트 프로세스

비즈니스 파트너인 Caterpillar 및 Cat® 지점은 뛰어난 기술 오퍼링 및 프리미엄 서비스를 전문적으로 제공한다. 제품 구성 및 서비스 옵션에 따라 자사의 원격 서비스를 통해 다음을 비롯한 다양한 기능을 지원한다.

- 원격 소프트웨어 업데이트. 원격으로 제품에 관련 파일을 무선 전송하여 일부 Product Link™ 텔레매틱스 및 Cat 장비 제어 모듈(ECM) 소프트웨어를 업데이트하는 기능을 제공한다.
- 원격 진단
- 로컬 서비스(WiFi 범위 내 장비 서비스 지원)

이 문서에서는 Product Link 텔레매틱스 및 Cat ECM 소프트웨어에 대한 원격 소프트웨어 업데이트를 관리하는 사례를 설명한다. 원격 소프트웨어 업데이트는 Caterpillar 고객에게 다음과 같은 가치를 제공한다.

- 물리적으로 장비에 접근하기 위해 이동해야 하는 필요성 감소,
- Cat 지점에서 고객이 필요로 하는 지원 서비스를 제공하는 데 드는 비용 감소,
- 보다 빠른 문제 해결로 가동 시간 증가,
- 보다 효율적인 지원 준비, 소프트웨어 및 자산 성능 개선 등을 위해 보다 신뢰할 수 있는 효율적인 데이터 제공.

### 소프트웨어 업데이트를 받는 방법

자사는 고객의 선택을 존중하며, 고객의 Product Link 텔레매틱스 및 Cat ECM 소프트웨어의 가치를 극대화하고 Caterpillar 및 Cat 지점과의 지원 관계를 최적화하며 관련 법률 및 규정을 준수할 수 있도록 자사의 원격 서비스를 관리한다. 기본적으로 Caterpillar는 합리적으로 실행 가능한 즉시 업데이트 알림을 제공한다. 이메일, 해당 지점 또는 모바일이나 웹 기반 애플리케이션을 비롯해 업데이트에 적절한 다양한 수단을 통해 알림을 제공할 수 있다. 고객에게 알림을 제공하는 역량은 기본적으로 고객의 최신 연락처 정보를 수신했는지에 따라 달라진다. 일반적으로 업데이트에 대한 통신 프로세스는 아래 설명과 같이, 수행하는 플래쉬 유형에 의존한다.

부수적 업데이트(정기) 텔레매틱스 장치에 대한 정기 업데이트 및 위험이 낮은 업데이트와 관련하여 Caterpillar는 고객에게 사전 알림을 제공하고, 어떠한 이유로든 고객이 업데이트를 수신하지 않으려는 경우 해당 업데이트를 활성화하지 않는 옵션을 제공한다. 이러한 정기 업데이트로는, 버그 수정 사항 및 부수적 업데이트, 기능 개선 및 성능 향상이 포함된다.

주요 업데이트 플래쉬 업데이트 영향 범위가 부수적 업데이트를 넘어서는 경우, 고객 또는 고객의 담당 서비스 기술자(지점 기술자일 수 있음)가 승인된 모바일 또는 웹 기반 애플리케이션을 사용하거나, 고객이 업데이트에 동의하고 제품이 처리하기에 안전한 상태인지 검증하도록 설계된 기타 수단을 사용하여 해당 업데이트를 먼저 활성화한 후에만 업데이트를 설치한다. 주요 업데이트에는 아래 상황이 포함될 수 있다.

- 제어 ECM(엔진, 변속기 등)에 새 소프트웨어 플래쉬
- 원격으로 제어 ECM의 구성 매개변수 변경
- 기능 또는 소프트웨어 지원 어댑치먼트 활성화
- 구독 변경(이로 인해 고객 측에 추가 비용이 청구되거나 수집된 개인 정보가 물리적으로 변경될 수 있음)
- 자산에 영향을 주는 텔레매틱스 소프트웨어에 대한 주요 업데이트(예: 텔레매틱스 펌웨어 변경 또는 해당 자산이나 계통의 성능을 변경할 수 있는 계통 제어 모듈의 원격 구성 가능 요소 변경)

보안 또는 안전 개선을 위한 업데이트 장비 또는 계통의 보안이나 안전한 작동을 개선하는 데 업데이트가 필요한 경우 업데이트를 완성한 후 고객에게 알림을 제공할 수 있다.

통신 업데이트: 산업 사례와 일관되게 Caterpillar 및 자사 셀룰러 네트워크에서는 Product Link 설명서에서 설명한 대로 또는 고객에게 고지하지 않고 장비 작동에 영향을 주지 않거나 위의 다른 범주 수준을 초과하지 않는 매개변수를 원격으로 업데이트할 수 있다. 여기에는 네트워크 로밍 목록, 데이터 특성 또는 Product Link™ 텔레매틱스의 SIM(Subscriber Identity Module) 내 기타 네트워크 정보가 포함된다.

### **Caterpillar 연결된 제품 데이터 원칙 및 데이터 규제 지침**

원격 서비스를 비롯해 많은 디지털 기술 및 서비스는 제품 연결성 및 이러한 연결성을 통해 활성화되는 데이터 및 무선 접근에 의존한다. 연결된 제품 데이터 수집 및 관리 사례에 대한 자세한 내용은 Caterpillar 글로벌 데이터 개인정보 보호 지침 및 디지털 오퍼링 구독과 관련된 모든 개인정보 보호 고지, Caterpillar 데이터 규제 지침 에서 확인할 수 있다. 수집하는 정보, 해당 정보를 수집하고 사용하는 방법, 원격 서비스와의 관계를 포함한 기타 사례에 대해 자세히 알아보려면 본 문서를 참고한다.

### **자세한 내용을 알아보는 방법**

원격 서비스 혜택, 작동 방식, Product Link 텔레매틱스 및 Cat ECM 소프트웨어에 대한 업데이트가 사용 가능한지 여부를 비롯해 원격 서비스에 대해 자세한 내용은 이메일로 문의([CatConnectSupport@cat.com](mailto:CatConnectSupport@cat.com))하거나 Cat 지점에 문의한다.