

Proses Pembaruan Perangkat Lunak untuk Perangkat Lunak Telematik Product Link™ dan Perangkat Lunak Cat ECM (Modul Kontrol Peralatan) tertentu

Sebagai mitra bisnis Anda, Caterpillar dan dealer Cat® hadir untuk memberikan penawaran teknologi yang unggul dan layanan berkualitas bagi Anda. Berdasarkan pilihan layanan dan konfigurasi produk Anda, Layanan Jarak Jauh kami akan memberdayakan Anda dengan serangkaian kemampuan, termasuk:

- Pembaruan Perangkat Lunak Jarak Jauh, yang menawarkan kemampuan untuk memperbarui perangkat lunak telematik Product Link™ dan perangkat lunak Cat ECM (modul kontrol peralatan) tertentu dengan mengirimkan file langsung ke produk Anda—dari jarak jauh, melalui udara
- Diagnostik Jarak Jauh
- Layanan Lokal (yang memungkinkan servis peralatan dalam jangkauan WiFi)

Dokumen ini menjelaskan praktik kami dalam mengelola Pembaruan Perangkat Lunak Jarak Jauh untuk Perangkat Lunak Telematik Product Link dan Perangkat Lunak Cat ECM. Pembaruan Perangkat Lunak Jarak Jauh memberikan manfaat bagi pelanggan Caterpillar dengan:

- Mengurangi keharusan bepergian untuk mengakses peralatan secara fisik,
- Meminimalkan biaya layanan dukungan yang dibutuhkan pelanggan dari dealer Cat,
- Meningkatkan waktu aktif dengan mengatasi masalah lebih cepat,
- Menyediakan data yang lebih baik dan tepercaya untuk persiapan dukungan yang lebih efisien, peningkatan kinerja perangkat lunak dan aset, serta banyak lagi.

Bagaimana Cara Mendapatkan Pembaruan Perangkat Lunak?

Kami menghargai pilihan Anda dan mengelola Layanan Jarak Jauh untuk memaksimalkan nilai Perangkat Lunak Telematik Product Link dan Perangkat Lunak Cat ECM Anda, mengoptimalkan hubungan dukungan Anda dengan Caterpillar dan dealer Cat, serta mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Sebagai prinsip dasar, Caterpillar menggunakan upaya iktikad baiknya untuk menyampaikan pemberitahuan pembaruan kepada Anda sesegera mungkin.

Pemberitahuan dapat disampaikan melalui berbagai cara yang sesuai untuk pembaruan, termasuk melalui email, dealer, atau aplikasi berbasis web atau seluler. Kemampuan kami untuk menyampaikan pemberitahuan kepada Anda bergantung pada penerimaan informasi kontak terbaru Anda. Proses komunikasi untuk pembaruan biasanya bergantung pada jenis pemrograman flash yang dilakukan, seperti dijelaskan di bawah ini:

Pembaruan Kecil Rutin: Untuk pembaruan rutin berisiko rendah pada perangkat telematik, Caterpillar akan menggunakan upaya iktikad baiknya untuk menyampaikan pemberitahuan lanjutan kepada Anda dan memberi Anda opsi untuk memilih tidak mengaktifkan pembaruan tersebut jika karena alasan apa pun, Anda tidak ingin menerimanya. Pembaruan rutin tersebut mencakup perbaikan bug dan pembaruan kecil, penyempurnaan fitur, serta peningkatan kinerja.

Pembaruan Besar: Apabila dampak pembaruan flash melebihi pembaruan kecil, pembaruan tersebut hanya akan diinstal setelah Anda atau teknisi layanan Anda (yang mungkin merupakan teknisi dealer) terlebih dahulu mengaktifkan pembaruan menggunakan aplikasi berbasis web atau seluler yang disetujui atau dengan cara lain yang dirancang untuk memastikan Anda mengizinkan pembaruan tersebut dan memvalidasi bahwa produk berada dalam status aman untuk memprosesnya. Pembaruan besar dapat mencakup salah satu kondisi di bawah ini:

- Menampilkan perangkat lunak baru pada ECM kontrol (Engine, Transmisi, dsb.)
- Mengubah parameter konfigurasi ECM kontrol dari jarak jauh
- Mengaktifkan fitur atau Lampiran yang Diaktifkan Perangkat Lunak
- Mengubah tingkat Langganan yang akan membebankan biaya tambahan kepada pelanggan atau secara materi mengubah informasi pribadi yang dikumpulkan
- Pembaruan besar pada perangkat lunak telematik yang memengaruhi aset, seperti perubahan pada firmware telematik atau elemen modul kontrol sistem yang dapat dikonfigurasi dari jarak jauh yang mungkin mengubah kinerja aset atau sistem tersebut

Pembaruan yang Meningkatkan Keamanan atau Keselamatan: Jika pembaruan dianggap perlu untuk meningkatkan keamanan atau pengoperasian alat berat atau sistem yang aman, kami dapat menyampaikan pemberitahuan kepada Anda setelah pembaruan tersebut diselesaikan.

Pembaruan Komunikasi: Dengan menjaga konsistensi terhadap praktik industri, Caterpillar dan penyedia jaringan seluler dapat memperbarui dari jarak jauh parameter yang tidak memengaruhi pengoperasian peralatan atau, jika tidak, beralih ke tingkat kategori lain di atasnya; termasuk daftar roaming jaringan, karakteristik data, atau informasi jaringan lainnya pada SIM (Modul Identitas Pelanggan) dalam telematik Product Link™ tanpa menyampaikan pemberitahuan kepada Anda atau sebagaimana dijelaskan dalam dokumentasi Product Link™.

Prinsip Data Produk Terhubung dan Pernyataan Tata Kelola Data Caterpillar

Banyak layanan dan teknologi digital kami, termasuk Layanan Jarak Jauh, yang mengandalkan konektivitas produk serta akses data dan akses melalui udara yang diaktifkan sebagai hasil konektivitas. Informasi tambahan tentang praktik pengumpulan dan pengelolaan data produk terhubung kami tersedia di Pernyataan Privasi Data Global Caterpillar, Pemberitahuan Privasi mana pun yang berlaku untuk langganan penawaran digital Anda, serta Pernyataan Tata Kelola Data Caterpillar. Akses dokumen tersebut untuk mempelajari lebih lanjut tentang informasi yang kami kumpulkan, cara kami mengumpulkan dan menggunakannya, serta praktik lainnya, termasuk hubungan dokumen tersebut dengan Layanan Jarak Jauh.

Bagaimana Cara Mempelajari Lebih Lanjut?

Hubungi kami dengan mengirim email ke CatConnectSupport@cat.com atau berbicara kepada staf dealer Cat Anda untuk mempelajari lebih lanjut tentang Layanan Jarak Jauh, termasuk manfaat dan cara kerjanya, serta mengetahui apakah pembaruan tersedia untuk Perangkat Lunak Telematik Product Link dan Perangkat Lunak Cat ECM Anda.