

Порядок обновления программного обеспечения определенных средств телематики Product Link™ и электронных блоков управления (ЭБУ) техники Cat

Являясь вашими бизнес-партнерами, компания Caterpillar и ваш дилер Cat® стремятся предлагать вам отличные технологии и первоклассное обслуживание. В зависимости от конфигурации вашего изделия и выбранных услуг наше дистанционное обслуживание позволяет вам, помимо прочего, использовать следующие возможности:

- дистанционное обновление программного обеспечения, т. е. возможность обновлять программное обеспечение определенных средств телематики Product Link™ и ЭБУ (электронных блоков управления) техники Cat путем передачи файлов непосредственно на изделие — удаленно по каналам радиосвязи;
- дистанционную диагностику;
- локальное обслуживание (позволяющее обслуживать технику в радиусе действия сети WiFi).

В настоящем документе описаны наши подходы к управлению дистанционным обновлением программного обеспечения средств телематики Product Link и ЭБУ техники Cat. Ценность дистанционного обновления программного обеспечения для клиентов Caterpillar заключается в:

- снижении потребности в командировках для физического доступа к технике;
- снижении расходов на необходимые клиентам услуги поддержки, предоставляемые дилерами Cat;
- увеличении длительности безотказной работы оборудования благодаря более быстрому устранению проблем;
- предоставлении более полезных и надежных данных для более эффективной подготовки к осуществлению поддержки, улучшения характеристик программного обеспечения и оборудования и т. д.

Как можно получать обновления программного обеспечения?

Мы уважаем ваш выбор и управляем нашим дистанционным обслуживанием так, чтобы ценность программного обеспечения средств телематики Product Link и ЭБУ техники Cat была максимальной, ваши отношения с Caterpillar и вашим дилером Cat в рамках поддержки были оптимальными и соблюдались требования применимых законов и иных нормативно-правовых актов. В качестве базового принципа Caterpillar использует добросовестное принятие соответствующих мер для скорейшего в практическом плане уведомления вас об обновлениях. Уведомление может осуществляться различными средствами, соответствующими обновлению, в том числе по электронной почте, через дилера или мобильное либо веб-приложение. Естественно, наличие у нас возможности уведомлять вас зависит от получения ваших актуальных контактных данных. Процесс информирования об обновлениях обычно зависит от типа выполняемого флэш-программирования, как описано ниже:

Регулярные незначительные обновления: для регулярного и не создающего существенных рисков обновления телематических устройств Caterpillar будет добросовестно стараться заранее уведомить вас и предоставить возможность отказаться от обновления, если вы по какой-то причине не хотите его получать. К таким регулярным обновлениям относятся устранения ошибок программ и незначительные обновления, улучшения функциональности и эффективности.

Существенные обновления: если влияние обновления программного обеспечения, хранящегося во флэш-памяти, выходит за рамки незначительного обновления, то это обновление будет установлено только после активации вами или вашим специалистом по техническому обслуживанию (это может быть специалист дилера) этого обновления с помощью одобренного мобильного или веб-приложения либо иными средствами, предусмотренными для того, чтобы убедиться в вашей согласии на обновление и безопасном состоянии изделия для выполнения обновления. Существенными обновлениями могут являться любые из приведенных ниже случаев:

- запись во флэш-память управляющего ЭБУ (двигателя, трансмиссии и т. д.) нового программного обеспечения;
- дистанционное изменение параметра конфигурации управляющего ЭБУ;
- включение функции навесного оборудования, включаемой посредством программного обеспечения;
- изменение уровней подписки, если это может привести к дополнительным расходам для клиента или существенному изменению собранных персональных данных.
- Существенное обновление программного обеспечения средств телематики, которое повлияет на актив, например изменение встроенного программного обеспечения средств телематики или удаленно конфигурируемого элемента модуля управления системой, если это может привести к изменению характеристик этого актива или системы.

Обновления, повышающие защищенность или безопасность: если какое-то обновление считается необходимым для повышения защищенности или безопасности эксплуатации машины или системы, мы можем уведомить вас об обновлении уже после выполнения обновления.

Обновление средств связи: в соответствии с отраслевыми правилами и процедурами компания Caterpillar и наши поставщики услуг сотовой связи могут дистанционно обновлять параметры, не влияющие на функционирование оборудования и не относящиеся иным образом к приведенным выше категориям; в том числе список роуминга сети, характеристики передачи данных и другую информацию о сети, хранящуюся в модуле идентификации абонента (SIM) устройства телематики Product Link™, без уведомления вас или в соответствии с описанием, приведенным в документации Product Link.

Принципы, касающиеся данных сетевых устройств, и заявление об управлении данными компании Caterpillar

Многие наши цифровые технологии и услуги, в том числе дистанционное обслуживание, опираются на подключение изделия к сети и данные, а также на доступ по каналам радиосвязи, что возможно в результате подключения к сети. Дополнительную информацию о наших подходах к сбору данных и управлению данными сетевых устройств можно найти в Глобальном заявлении Caterpillar о конфиденциальности данных, любых применимых к вашим подпискам на цифровые предложения уведомлениях о конфиденциальности и в Заявлении Caterpillar об управлении данными. Обратитесь к этим документам, чтобы подробнее узнать о том, какую информацию мы собираем, как мы ее собираем и используем, а также о других практических подходах, в том числе о том, как они связаны с дистанционным обслуживанием.

Как получить дополнительную информацию?

Свяжитесь с нами по адресу CatConnectSupport@cat.com или поговорите со своим дилером Cat, чтобы подробнее узнать о дистанционном обслуживании, в том числе о его преимуществах, порядке осуществления и наличии обновлений программного обеспечения ваших средств телематики Product Link и ЭБУ техники Cat.