

Process för programvaruuppdatering av utvald Product Link™-telematik och programvara för Cat utrustningsstyrmodul (ECM)

Som dina affärspartner arbetar Caterpillar och Cat®-återförsäljaren för att ge dig utmärkta teknikerbjudanden och en förstklassig service. Beroende på din produktkonfiguration och dina val av tjänster kan våra fjärrtjänster tillhandahålla följande möjligheter:

- Fjärruppdatering av programvara vilket gör det möjligt att uppdatera utvald Product Link™-telematik och programvara för Cat ECM (utrustningsstyrmodul) genom att trådlöst skicka filerna direkt till din produkt
- Fjärrdiagnostik
- Lokala tjänster (vilket möjliggör service av utrustning inom räckhåll för WiFi)

Det här dokumentet beskriver våra metoder för att hantera fjärruppdatering av programvara för Product Link-telematik och programvara för Cat ECM. Fjärruppdateringar av programvara erbjuder mervärde för Caterpillar-kunder genom att:

- minska behovet av att resa för att komma åt utrustning i person
- sänka kostnaderna för supporttjänster som kunderna behöver från Cat-återförsäljare
- öka driftstiden genom att ta itu med problem snabbare
- tillhandahålla bättre och mer tillförlitliga data vilket bland annat ger effektivare supportförberedelse och prestandaförbättringar för programvara och tillgångar.

Hur kan jag ta emot programvaruuppdateringar?

Vi respekterar dina val och hanterar våra fjärrtjänster för att maximera värdet hos din Product Link-telematik och programvara för Cat ECM, optimera din supportrelation med Caterpillar och Cat-återförsäljaren och uppfylla tillämpliga lagar och regelverk. En grundläggande princip är att Caterpillar gör ansträngningar i god tro för att meddela dig om uppdateringar så snart som är praktiskt möjligt. Meddelanden kan tillhandahållas på en rad olika sätt enligt vad som är lämpligt för uppdateringen. Det kan omfatta via e-post, en återförsäljare eller en mobil- eller webbapp. Självklart beror vår förmåga att meddela dig på att vi har fått din aktuella kontaktinformation. Kommunikationsprocessen för uppdateringar beror vanligtvis på typen av flash som utförs enligt nedan:

Mindre rutinuppdateringar: För rutin- och lågriskuppdateringar av telematikenheter gör Caterpillar ansträngningar i god tro för att meddela dig i förväg och ge dig möjlighet att inte aktivera den uppdateringen om du av någon anledning inte vill ta emot den. Sådana rutinuppdateringar omfattar felkorrigeringar och mindre uppdateringar, funktionsförbättringar och prestandaförbättringar.

Större uppdateringar: När påverkan av en flashuppdatering är mer omfattande än en mindre uppdatering installeras den endast efter att du eller din servicetekniker (vilket kan vara återförsäljarens tekniker) har aktiverat uppdateringen med en godkänd mobil- eller webbapp, eller andra sätt som är utformade för att säkerställa att du samtycker till uppdateringen och

validerar att produkten är i ett säkert tillstånd för att bearbeta uppdateringen. En större uppdatering kan omfatta någon av följande omständigheter:

- Flasha ny programvara på en styr-ECM (motor, transmission osv.)
- Ändra en konfigurationsparameter i en styr-ECM på distans
- Aktivera en funktion eller ett programvaruaktiverat tillägg
- Ändra prenumerationsnivåer vilket skulle leda till ytterligare kostnader för kunden eller väsentligt ändra vilka personuppgifter som samlas in
- Större uppdateringar av telematikprogramvaran som påverkar tillgången, t.ex. en ändring av den inbyggda telematikprogramvaran eller en fjärrkonfigurerbar del av en systemstyrmodul som kan ändra prestandan hos den tillgången eller det systemet

Uppdateringar som förbättrar säkerhet: Vi kan meddela dig efter att uppdateringen har slutförts om den anses vara nödvändig för att förbättra säkerheten eller säker användning av maskinen eller ett system.

Kommunikationsuppdateringar: I enlighet med branschpraxis kan Caterpillar och våra mobilnätssleverantörer fjärruppdatera som inte påverkar driften av utrustningen eller på annat sätt faller inom en av kategorierna ovan utan att meddela dig eller enligt Product Link-dokumentationen. De här uppdateringarna omfattar nätverksroaminglistan, dataegenskaper eller annan nätverksinformation på SIM-kortet (Subscriber Identity Module) i din Product Link™-telematik.

Caterpillars principer för anslutna produktdata och datastyrningsmeddelande

Många av våra digitala tekniker och tjänster, inklusive fjärrtjänster, använder sig av produktanslutningar, och data och trådlös åtkomst som är aktiverade som ett resultat av anslutningen. Ytterligare information om vår praxis för att samla in och hantera anslutna produktdata är tillgänglig i Caterpillars globala datasekretessmeddelande, sekretessmeddelanden som gäller för dina digitala prenumerationer och Caterpillars datastyrningsmeddelande. Läs de här dokumenten för att förstå vilken information vi samlar in, hur vi samlar in och använder den, samt annan praxis vilket omfattar dess relation till fjärrtjänster.

Hur kan jag läsa mer?

Du kan kontakta oss genom att skicka ett e-postmeddelande till >CatConnectSupport@cat.com eller prata med en Cat-återförsäljare för mer information om fjärrtjänster, bland annat dess fördelar, hur de fungerar och om uppdateringar är tillgängliga för din Product Link-telematik och programvara för Cat ECM.