

Quy trình cập nhật phần mềm đối với một số phần mềm Mô-đun điều khiển thiết bị Cat (ECM) và viễn tin Product Link™ chọn lọc

Với tư cách là đối tác kinh doanh của bạn, Caterpillar và đại lý Cat® luôn cam kết cung cấp cho bạn các dịch vụ công nghệ vượt trội và dịch vụ cao cấp. Tùy thuộc vào cấu hình sản phẩm và lựa chọn dịch vụ của bạn, Dịch vụ từ xa của chúng tôi cung cấp cho bạn một bộ khả năng bao gồm:

- Cập nhật phần mềm từ xa, một khả năng giúp bạn cập nhật phần mềm viễn tin Product Link™ và phần mềm Cat ECM (mô-đun điều khiển thiết bị) chọn lọc bằng cách gửi trực tiếp các tệp đến sản phẩm của bạn từ xa qua mạng
- Chẩn đoán từ xa
- Dịch vụ tại địa phương (cho phép bảo dưỡng thiết bị nằm trong phạm vi phủ sóng WiFi)

Tài liệu này mô tả các hoạt động của chúng tôi để quản lý khả năng Cập nhật phần mềm từ xa đối với phần mềm viễn tin Product Link và Cat ECM. Cập nhật phần mềm từ xa mang lại giá trị cho khách hàng của Caterpillar bằng cách:

- Giảm nhu cầu đi lại để tiếp cận trực tiếp thiết bị,
- Giảm chi phí dịch vụ hỗ trợ mà khách hàng cần từ các đại lý Cat,
- Tăng thời gian hoạt động bằng cách giải quyết các vấn đề nhanh hơn,
- Cung cấp dữ liệu tốt hơn, đáng tin cậy hơn để chuẩn bị hỗ trợ hiệu quả hơn, cải thiện hiệu suất phần mềm và tài sản, v.v.

Làm thế nào để nhận được bản cập nhật phần mềm?

Chúng tôi tôn trọng lựa chọn của bạn và quản lý Dịch vụ từ xa để tối đa hóa giá trị của phần mềm viễn tin Product Link và Cat ECM, qua đó giúp Caterpillar và đại lý Cat cung cấp cho bạn sự hỗ trợ tối ưu và đồng thời tuân thủ các luật cũng như quy định hiện hành. Theo nguyên tắc cơ bản, Caterpillar sẽ nỗ lực hết mình để cung cấp cho bạn thông báo về bản cập nhật sớm nhất có thể. Chúng tôi có thể cung cấp thông báo qua nhiều phương tiện khác nhau tùy theo bản cập nhật, bao gồm qua email, đại lý hoặc ứng dụng di động hoặc ứng dụng trên web. Dĩ nhiên, khả năng thông báo cho bạn phụ thuộc vào việc chúng tôi có nhận được thông tin liên hệ mới nhất của bạn hay không. Quá trình liên lạc để cập nhật thường phụ thuộc vào kiểu cập nhật phần mềm (flash) được thực hiện, như mô tả dưới đây:

Bản cập nhật nhỏ thường lệ: Đối với các bản cập nhật thường lệ và ít rủi ro cho các thiết bị viễn tin, Caterpillar sẽ hết sức nỗ lực để thông báo trước cho bạn và cung cấp cho bạn tùy chọn không bật bản cập nhật đó nếu bạn không muốn nhận bản cập nhật vì lý do nào đó. Các bản cập nhật thường lệ như vậy bao gồm các bản sửa lỗi và điểm cập nhật, cải tiến tính năng và cải thiện hiệu suất nhỏ.

Bản cập nhật quan trọng Khi tác động của bản cập nhật flash vượt ra ngoài một bản cập nhật nhỏ, bản cập nhật đó sẽ chỉ được cài đặt sau khi bạn hoặc kỹ thuật viên dịch vụ của bạn (có thể là kỹ thuật viên đại lý) kích hoạt bản cập nhật đó trước bằng một ứng dụng di động hoặc ứng

dụng trên web được phê duyệt hoặc các phương tiện khác được thiết kế để đảm bảo rằng bạn đồng ý nhận bản cập nhật và xác thực rằng sản phẩm ở trạng thái an toàn để xử lý bản cập nhật. Một bản cập nhật quan trọng có thể bao gồm bất kỳ trường hợp nào dưới đây:

- Cập nhật flash phần mềm mới vào ECM điều khiển (Động cơ, hệ thống truyền động, v.v.)
- Thay đổi từ xa một thông số cấu hình của ECM điều khiển
- Kích hoạt một tính năng hoặc Linh kiện sử dụng phần mềm
- Thay đổi mức Đăng ký có thể khiến khách hàng phải chịu thêm chi phí hoặc thay đổi đáng kể thông tin cá nhân đã thu thập
- Các bản cập nhật quan trọng cho phần mềm viễn tin ảnh hưởng đến tài sản, chẳng hạn như thay đổi chương trình cơ sở của phần mềm viễn tin hoặc thành phần có thể cấu hình từ xa của mô-đun điều khiển hệ thống mà có thể làm thay đổi hiệu suất của tài sản hoặc hệ thống đó

Bản cập nhật cải thiện bảo mật hoặc mức độ an toàn: Nếu bản cập nhật được coi là cần thiết để cải thiện bảo mật hoặc hoạt động an toàn của máy hoặc hệ thống, chúng tôi có thể thông báo cho bạn sau khi hoàn tất cập nhật.

Cập nhật thông tin liên lạc: Theo thông lệ của ngành, Caterpillar và các nhà cung cấp mạng di động của chúng tôi có thể cập nhật từ xa các thông số không ảnh hưởng đến hoạt động của thiết bị hoặc không thuộc các trường hợp ở trên; bao gồm danh sách chuyển vùng mạng, đặc điểm dữ liệu hoặc thông tin mạng khác trên SIM (Mô-đun nhận dạng thuê bao) trong dịch vụ viễn tin Product Link™ của bạn mà không cần thông báo cho bạn hoặc như mô tả trong tài liệu Product Link.

Nguyên tắc dữ liệu sản phẩm được kết nối của Caterpillar và Tuyên bố quản lý dữ liệu

Nhiều dịch vụ và công nghệ kỹ thuật số của chúng tôi, bao gồm cả Dịch vụ từ xa, dựa vào khả năng kết nối sản phẩm cũng như dữ liệu và quyền truy cập qua mạng được kích hoạt nhờ kết nối. Bạn có thể tìm thấy thông tin bổ sung về các hoạt động thu thập và quản lý dữ liệu sản phẩm được kết nối của chúng tôi trong [Tuyên bố bảo mật dữ liệu toàn cầu của Caterpillar](#), bất kỳ Thông báo về quyền riêng tư nào áp dụng cho gói đăng ký dịch vụ kỹ thuật số của bạn và [Tuyên bố quản lý dữ liệu của Caterpillar](#). Hãy truy cập các tài liệu này để tìm hiểu thêm về thông tin chúng tôi thu thập, cách chúng tôi thu thập và sử dụng thông tin đó cũng như các hoạt động khác, bao gồm mối quan hệ của chúng với Dịch vụ từ xa.

Làm thế nào để tìm hiểu thêm?

Hãy liên hệ với chúng tôi bằng cách gửi email đến CatConnectSupport@cat.com hoặc trao đổi với đại lý Cat để tìm hiểu thêm về Dịch vụ từ xa, bao gồm các lợi ích, cách thức hoạt động và liệu có bản cập nhật nào cho phần mềm viễn tin Product Link và Cat ECM của bạn hay không.