

Proces de actualizare software pentru anumite software-uri pentru telematică Product Link™ și Modul de comandă a echipamentului Cat (ECM)

În calitate de parteneri de afaceri, Caterpillar și reprezentantul Cat® se angajează să furnizeze oferte tehnologice excelente și service premium. În funcție de configurația produsului dumneavoastră și de opțiunile de service, Serviciile noastre la distanță vă susțin printr-o serie de funcții precum:

- Actualizări software la distanță, care vă oferă posibilitatea de a actualiza anumite software de telematică Product Link™ și ECM (modul de comandă a echipamentului) Cat prin trimiterea fișierelor direct către produsul dumneavoastră, la distanță, fără fir
- Diagnosticare la distanță
- Servicii locale (care permit efectuarea lucrărilor de service la echipamentul aflat în raza WiFi)

Acest document descrie practicile noastre de gestionare a Actualizărilor software la distanță pentru software-ul de telematică Product Link și ECM Cat. Actualizările software la distanță aduc valoare clienților Caterpillar prin:

- reducerea nevoii de a se deplasa pentru a accesa fizic echipamentul;
- reducerea costului serviciilor de asistență furnizate de reprezentanții Cat, necesare clienților;
- creșterea disponibilității pentru lucru prin abordarea mai rapidă a problemelor;
- furnizarea de date mai bune, mai sigure, pentru o pregătire mai eficientă a serviciilor de asistență, pentru îmbunătățiri ale performanțelor software-urilor și bunurilor și altele.

Cum pot primi actualizări de software?

Vă respectăm opțiunile și gestionăm Serviciile la distanță pentru a maximiza valoarea software-urilor de telematică Product Link și ECM Cat, pentru a optimiza relația de asistență cu Caterpillar și cu reprezentantul Cat și pentru a respecta legile și reglementările aplicabile. Ca principiu de bază, Caterpillar depune eforturi cu bună credință pentru a vă oferi notificări cu privire la actualizări imediat ce este posibil, în mod rezonabil. Pot fi oferite notificări printr-o varietate de mijloace după cum este cazul pentru actualizare, inclusiv prin e-mail, prin intermediul reprezentantului sau printr-o aplicație mobilă ori disponibilă prin internet. În mod natural, capacitatea noastră de a vă notifica depinde de primirea informațiilor de contact actualizate. De obicei, procesul de comunicare a actualizărilor depinde de tipul de actualizare rapidă efectuată, după cum se descrie mai jos:

Actualizări minore de rutină: În cazul actualizărilor de rutină și cu risc redus a dispozitivelor de telematică, Caterpillar va acționa cu bună credință pentru a vă oferi notificări în timp util și pentru a vă oferi opțiunea de a alege dacă doriți să nu activați actualizarea respectivă dacă, dintr-un motiv sau altul, nu o doriți efectuată. Astfel de actualizări de rutină includ remedieri ale erorilor și actualizări minore, îmbunătățiri ale funcțiilor și îmbunătățiri ale performanțelor.

Actualizări majore: Când impactul unei actualizări rapide depășește nivelul unei actualizări minore, actualizarea va fi instalată doar după ce respectiva actualizare este activată de dumneavoastră sau tehnicianul de service (care poate fi un tehnician al reprezentantului) folosind o aplicație mobilă sau o aplicație disponibilă prin internet aprobată, ori un alt mijloc conceput pentru a ne asigura că vă acordați consimțământul pentru efectuarea actualizării și că validați faptul că produsul este în stare sigură pentru procesarea actualizării. O actualizare majoră poate include oricare dintre circumstanțele de mai jos:

- actualizarea rapidă a unui nou software pe un modul ECM de comandă (motor, transmisie etc.);
- schimbarea la distanță a unui parametru de configurație al unui modul ECM de comandă;
- activarea unei funcții sau a unui atașament activat prin software;
- schimbarea nivelurilor abonamentelor, care ar implica costuri suplimentare pentru client sau ar modifica semnificativ informațiile cu caracter personal colectate;
- actualizări majore ale software-ului sistemului de telematică care afectează bunul, precum o modificare a firmware-ului sistemului de telematică sau a unui element al unui modul de comandă a unui sistem, care poate fi configurat la distanță, ceea ce poate modifica performanța respectivului bun sau sistem.

Actualizări care îmbunătățesc securitatea sau siguranța: În cazul în care o actualizare poate fi considerată a fi necesară pentru a îmbunătăți securitatea sau funcționarea în siguranță a utilajului ori a unui sistem, este posibil să vă notificăm după finalizarea actualizării.

Actualizări privind comunicarea: Respectând practicile din industrie, Caterpillar și furnizorii noștri de servicii de rețea celulară pot actualiza la distanță parametrii care nu afectează funcționarea echipamentului sau care ar fi, în alt fel, de nivelul unei alte categorii de mai sus; inclusiv lista de roaming a rețelei, caracteristicile datelor sau alte informații ale rețelei de pe SIM (Modul de identificare a abonatului) în telematica Product Link™ fără a vă furniza o notificare sau după cum se arată în documentația Product Link.

Principiile privind datele produselor Caterpillar conectate și Declarația privind guvernanta datelor

Multe dintre tehnologiile și serviciile noastre digitale, inclusiv Serviciile la distanță, se bazează pe conectivitatea produsului și pe datele și accesul fără fir posibil ca rezultat al conectării. Informațiile suplimentare privind practicile noastre referitoare la colectarea și gestionarea datelor produselor conectate sunt disponibile în Declarația Caterpillar privind confidențialitatea datelor globale și orice Notificări privind confidențialitatea aplicabile abonamentelor cu oferte digitale și Declarația Caterpillar privind guvernanta datelor. Accesați aceste documente pentru a afla mai multe despre informațiile pe care le colectăm, felul în care le colectăm și le folosim și alte practici, inclusiv relațiile cu Serviciile disponibile la distanță.

Cum aflu mai multe?

Contactați-ne prin e-mail la CatConnectSupport@cat.com sau discutați cu reprezentantul Cat pentru a afla mai multe despre Serviciile la distanță, inclusive beneficiile, felul în care funcționează și dacă sunt disponibile actualizări pentru software-ul pentru telematică al Product Link și ECM Cat.