

Software-Aktualisierungsprozess für ausgewählte Softwarelösungen des Product Link™-Telematiksystems und Cat-Maschinensteuergeräts (ECM, Equipment Control Module)

Als Ihre Geschäftspartner sind Caterpillar und Ihr Cat®-Händler bestrebt, Ihnen ein hervorragendes Technologieangebot und erstklassigen Service zu bieten. Abhängig von Ihrer Produktkonfiguration und den von Ihnen gewählten Diensten können Sie mit unseren Remote Services eine Reihe von Funktionen nutzen, wie z. B.:

- Remote-Softwareaktualisierungen – dies bietet Ihnen die Möglichkeit, ausgewählte Softwarelösungen des Product Link™-Telematiksystems und Cat-Maschinensteuergeräts (ECM, Equipment Control Module) zu aktualisieren, indem die Dateien direkt per Fernzugriff über Funk an Ihr Produkt gesendet werden.
- Ferndiagnosen
- Lokale Dienste (ermöglicht die Wartung der Maschine innerhalb des WLAN-Bereichs)

In diesem Dokument werden unsere Verfahrensweisen für die Verwaltung von Remote-Softwareaktualisierungen der Software des Product Link-Telematiksystems und Cat ECM beschrieben. Remote-Softwareaktualisierungen bieten den Kunden von Caterpillar einen Mehrwert durch:

- Reduzierung der Notwendigkeit von Reisen, um vor Ort auf die Maschine zuzugreifen
- Senkung der Kosten für Support-Dienstleistungen, die die Kunden von ihren Cat-Händlern benötigen
- Erhöhung der Betriebszeit durch schnellere Fehlerbehebung
- Bereitstellung besserer, zuverlässigerer Daten für eine effizientere Vorbereitung des Supports, bessere Software- und Anlagenleistung und vieles mehr

Wie kann ich Softwareaktualisierungen erhalten?

Wir respektieren Ihre Entscheidungen und verwalten unsere Remote Services, um den Wert der Software Ihres Product Link-Telematiksystems und Cat ECM zu maximieren, Ihre Support-Beziehung mit Caterpillar und Ihrem Cat-Händler zu optimieren und die geltenden Gesetze und Vorschriften einzuhalten. Grundsätzlich bemüht sich Caterpillar nach bestem Wissen und Gewissen, Ihnen so bald wie möglich Aktualisierungsbenachrichtigungen zukommen zu lassen. Die Benachrichtigung kann auf verschiedene, für die Aktualisierung geeignete Weise erfolgen, z. B. per E-Mail, über Ihren Händler oder eine Mobilgeräte- oder webbasierte Anwendung. Natürlich hängt unsere Fähigkeit, Sie zu benachrichtigen, davon ab, dass wir Ihre aktuellsten Kontaktinformationen erhalten. Der Kommunikationsprozess bezüglich Aktualisierungen hängt in der Regel wie nachfolgend beschrieben von der Art des durchzuführenden Flash-Vorgangs ab:

Routinemäßige kleinere Aktualisierungen: Bei routinemäßigen und risikoarmen Aktualisierungen von Telematikgeräten wird sich Caterpillar nach bestem Wissen und Gewissen bemühen, Sie im Voraus zu informieren und Ihnen die Möglichkeit zu geben, die Aktualisierung

nicht auszuführen, wenn Sie sie aus irgendeinem Grund nicht erhalten möchten. Diese routinemäßigen Aktualisierungen umfassen Fehlerbehebungen und kleinere Aktualisierungen, Funktionserweiterungen und Leistungsverbesserungen.

Umfangreiche Aktualisierungen: Wenn die Auswirkungen einer Flash-Aktualisierung über eine kleinere Aktualisierung hinausgehen, wird die Aktualisierung erst installiert, nachdem Sie oder Ihr Servicetechniker (bei dem es sich um einen Techniker des Händlers handeln kann) die Aktualisierung mithilfe einer zugelassenen Mobilgeräte- oder webbasierten Anwendung oder auf andere Weise aktiviert haben/hat, bei der sichergestellt wird, dass Sie der Aktualisierung zustimmen und bestätigen müssen, dass sich das Produkt in einem sicheren Zustand befindet, um sie zu verarbeiten. Eine umfangreiche Aktualisierung kann eine oder alle der folgenden Aktionen umfassen:

- Flashen neuer Software auf ein Steuer-ECM (Motor, Getriebe, usw.)
- Ändern eines Konfigurationsparameters eines Steuer-ECM per Fernzugriff
- Aktivieren einer Funktion oder eines softwareaktivierten Anhangs
- Ändern von Abonnementstufen, die dem Kunden zusätzliche Kosten verursachen oder die erfassten persönlichen Daten wesentlich verändern würden
- Umfangreiche Aktualisierungen der Telematik-Software, die sich auf die Anlage auswirken, wie z. B. eine Änderung der Telematik-Firmware oder eines per Fernzugriff konfigurierbaren Elements eines Systemsteuergeräts, das die Leistung dieser Anlage oder dieses Systems verändern kann

Aktualisierungen zur Verbesserung der Sicherheit: Sollte eine Aktualisierung für notwendig erachtet werden, um die Sicherheit oder den sicheren Betrieb der Maschine oder eines Systems zu verbessern, benachrichtigen wir Sie möglicherweise, nachdem die Aktualisierung abgeschlossen ist.

Aktualisierungen der Datenübertragung: In Übereinstimmung mit den Branchenpraktiken können Caterpillar und unsere Mobilfunknetzbetreiber per Fernzugriff Parameter aktualisieren, die sich nicht auf den Betrieb der Maschine auswirken oder anderweitig in eine der oben genannten Kategorien fallen, einschließlich der Netzwerk-Roaming-Liste, der Datenkennwerte oder anderer Netzwerkinformationen auf der SIM-Karte (Subscriber Identity Module) in Ihrem Product Link™-Telematiksystem, ohne Sie darüber zu informieren oder wie in der Product Link-Dokumentation beschrieben.

Caterpillar-Grundsätze bezüglich Daten über verbundene Produkte und Data Governance-Erklärung

Viele unserer digitalen Technologien und Dienste, einschließlich der Remote Services, basieren auf der Konnektivität unserer Produkte und den Daten und dem drahtlosen Zugang, die durch die Konnektivität ermöglicht werden. Weitere Informationen über unsere Vorgehensweisen bei

der Erfassung und Verwaltung von Daten über verbundene Produkte finden Sie im Caterpillar Global Data Privacy Statement (Globale Datenschutzerklärung von Caterpillar), in allen Datenschutzhinweisen, die für Ihre Abonnements für digitale Angebote gelten, und im Caterpillar Data Governance Statement (Data Governance-Erklärung von Caterpillar). Greifen Sie auf diese Dokumente zu, um mehr darüber zu erfahren, welche Informationen wir sammeln, wie wir sie sammeln und verwenden, sowie über andere Praktiken, einschließlich ihrer Beziehungen zu Remote Services.

Wie kann ich mehr erfahren?

Senden Sie eine E-Mail an CatConnectSupport@cat.com oder sprechen Sie mit Ihrem Cat-Händler, um mehr über Remote Services zu erfahren, einschließlich der Vorteile, der Funktionsweise und der Verfügbarkeit von Aktualisierungen für die Software Ihres Product Link-Telematiksystems und Cat-ECM.