

Διαδικασία ενημέρωσης της τηλεματικής Product Link™ και του λογισμικού μονάδας ελέγχου εξοπλισμού Cat (ECM)

Ως επιχειρηματικοί συνεργάτες σας, η Caterpillar και ο αντιπρόσωπος Cat® είναι αφοσιωμένοι στην παροχή άριστων τεχνολογικών προσφορών και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Ανάλογα με τη διαμόρφωση των προϊόντων και τις επιλογές υπηρεσιών σας, οι απομακρυσμένες υπηρεσίες μας σας παρέχουν μια σειρά δυνατοτήτων, όπως:

- Απομακρυσμένες ενημερώσεις λογισμικού, οι οποίες σας προσφέρουν τη δυνατότητα να ενημερώσετε την επιλεγμένη τηλεματική Product Link™ και το λογισμικό Cat ECM (μονάδα ελέγχου εξοπλισμού) αποστέλλοντας τα αρχεία απευθείας στο προϊόν σας - απομακρυσμένα, ασύρματα
- Απομακρυσμένη διάγνωση
- Τοπικές Υπηρεσίες (οι οποίες επιτρέπουν τη λειτουργία εξοπλισμού εντός της εμβέλειας WiFi)

Αυτό το έγγραφο περιγράφει τις πρακτικές μας για τη διαχείριση απομακρυσμένων ενημερώσεων της τηλεματικής Product Link και του λογισμικού Cat ECM. Οι απομακρυσμένες ενημερώσεις λογισμικού παρέχουν αξία στους πελάτες της Caterpillar με τους εξής τρόπους:

- Μείωση της ανάγκης μετακίνησης για φυσική πρόσβαση στον εξοπλισμό,
- Μείωση του κόστους των υπηρεσιών υποστήριξης που χρειάζονται οι πελάτες από τους αντιπροσώπους Cat,
- Αύξηση του χρόνου λειτουργίας με την ταχύτερη αντιμετώπιση ζητημάτων,
- Παροχή καλύτερων, πιο αξιόπιστων δεδομένων για αποτελεσματικότερη προετοιμασία υποστήριξης, βελτίωση της απόδοσης του λογισμικού και των περιουσιακών στοιχείων και πολλά άλλα.

Πώς μπορώ να λαμβάνω ενημερώσεις λογισμικού;

Σεβόμαστε τις επιλογές σας και διαχειριζόμαστε τις απομακρυσμένες υπηρεσίες μας για να μεγιστοποιήσουμε την αξία της τηλεματικής Product Link και του λογισμικού Cat ECM, να βελτιστοποιήσουμε τη σχέση υποστήριξής σας με την Caterpillar και τον αντιπρόσωπό Cat και να συμμορφωθούμε με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Ως βασική αρχή, η Caterpillar καταβάλλει καλόπιστες προσπάθειες για να σας παρέχει ειδοποιήσεις ενημέρωσης το συντομότερο δυνατό. Η ειδοποίηση μπορεί να παρέχεται με διάφορα μέσα, ανάλογα με την περίπτωση, για την ενημέρωση, μεταξύ άλλων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, του αντιπροσώπου σας ή μιας εφαρμογής για κινητά ή μέσω διαδικτύου. Φυσικά, η ικανότητά μας να σας ειδοποιούμε εξαρτάται από τη λήψη των πιο πρόσφατων στοιχείων επικοινωνίας σας. Η διαδικασία επικοινωνίας για ενημερώσεις συνήθως εξαρτάται από τον τύπο flash που εκτελείται, όπως περιγράφεται παρακάτω:

Τακτικές ήσσονος σημασίας ενημερώσεις: Για ενημερώσεις ήσσονος σημασίας και χαμηλού κινδύνου σε συσκευές τηλεματικής, η Caterpillar θα καταβάλει καλόπιστες προσπάθειες για να σας ειδοποιήσει εκ των προτέρων και να σας δώσει τη δυνατότητα να επιλέξετε να μην

ενεργοποιήσετε αυτήν την ενημέρωση εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν επιθυμείτε να τη λάβετε. Τέτοιες τακτικές ενημερώσεις περιλαμβάνουν διορθώσεις σφαλμάτων και ήσσονος σημασίας ενημερώσεις, βελτιώσεις λειτουργιών και βελτιώσεις απόδοσης.

Σημαντικές ενημερώσεις: Όταν ο αντίκτυπος μιας ενημέρωσης flash υπερβαίνει μια ήσσονος σημασίας ενημέρωση, η ενημέρωση θα εγκατασταθεί μόνο αφού εσείς ή ο μηχανικός ελέγχου συντήρησης (ο οποίος μπορεί να είναι μηχανικός του αντιπροσώπου) ενεργοποιήσετε πρώτα αυτήν την ενημέρωση χρησιμοποιώντας μια εγκεκριμένη εφαρμογή για κινητά ή διαδικτυακά ή με άλλα μέσα που έχουν σχεδιαστεί για να διασφαλίσουν ότι συναινείτε στην ενημέρωση και επικυρώνετε ότι το προϊόν είναι σε ασφαλή κατάσταση για την επεξεργασία του. Μια σημαντική ενημέρωση μπορεί να περιλαμβάνει οποιαδήποτε από τις παρακάτω περιπτώσεις:

- Να αναβοσβήνει νέο λογισμικό σε έναν έλεγχο ECM (Κινητήρας, Σασμάν, κ.λπ.)
- Απομακρυσμένη αλλαγή παραμέτρου διαμόρφωσης ενός ελέγχου ECM
- Ενεργοποίηση λειτουργίας ή συνημμένου με δυνατότητα λογισμικού
- Αλλαγή των επιπέδων συνδρομής που θα είχαν ως αποτέλεσμα να επιβαρυνθεί ο πελάτης με πρόσθετα έξοδα ή να αλλάξουν ουσιαστικά τα προσωπικά στοιχεία που συλλέγονται
- Σημαντικές ενημερώσεις στο λογισμικό τηλεματικής που επηρεάζουν το περιουσιακό στοιχείο, όπως μια αλλαγή στο υλικολογισμικό τηλεματικής ή ένα απομακρυσμένα διαμορφώσιμο στοιχείο μιας μονάδας ελέγχου συστήματος που μπορεί να αλλάξει την απόδοση αυτού του περιουσιακού στοιχείου ή του συστήματος

Ενημερώσεις βελτίωσης της ασφάλειας ή της προστασίας: Εάν μια ενημέρωση κριθεί απαραίτητη για τη βελτίωση της ασφάλειας ή της ασφαλούς λειτουργίας του μηχανήματος ή ενός συστήματος, ενδέχεται να σας ειδοποιήσουμε μετά την ολοκλήρωση της ενημέρωσης.

Ενημερώσεις επικοινωνίας: Σύμφωνα με τις πρακτικές του κλάδου, η Caterpillar και οι πάροχοι κυψελοειδούς δικτύου μας ενδέχεται να ενημερώσουν απομακρυσμένα παραμέτρους που δεν επηρεάζουν τη λειτουργία του εξοπλισμού ή δεν υπόκεινται με άλλο τρόπο σε μια άλλη κατηγορία παραπάνω, συμπεριλαμβανομένης της λίστας περιαγωγής δικτύου, των χαρακτηριστικών δεδομένων ή άλλων πληροφοριών δικτύου στην κάρτα SIM (Μονάδα ταυτότητας συνδρομητή) στην τηλεματική Product Link™ χωρίς να σας ειδοποιήσουν ή όπως περιγράφεται στα έγγραφα του Product Link.

Αρχές δεδομένων συνδεδεμένων προϊόντων της Caterpillar και Δήλωση διαχείρισης δεδομένων

Πολλές από τις ψηφιακές τεχνολογίες και υπηρεσίες μας, συμπεριλαμβανομένων των απομακρυσμένων υπηρεσιών, βασίζονται στη συνδεσιμότητα των προϊόντων και στα δεδομένα και την ασύρματη πρόσβαση που ενεργοποιούνται ως αποτέλεσμα της συνδεσιμότητας. Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές μας για τη συλλογή και τη

διαχείριση δεδομένων συνδεδεμένων προϊόντων διατίθενται στην Παγκόσμια δήλωση απορρήτου δεδομένων της Caterpillar, σε τυχόν Δηλώσεις απορρήτου που ισχύουν για τις συνδρομές ψηφιακής προσφοράς σας και στη Δήλωση διαχείρισης δεδομένων της Caterpillar. Αποκτήστε πρόσβαση σε αυτά τα έγγραφα για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τις πληροφορίες που συλλέγουμε, τον τρόπο συλλογής και χρήσης τους και άλλες πρακτικές, συμπεριλαμβανομένων των σχέσεών τους με τις απομακρυσμένες υπηρεσίες.

Πώς μπορώ να μάθω περισσότερα;

Επικοινωνήστε μαζί μας μέσω email CatConnectSupport@cat.com ή μιλήστε με τον αντιπρόσωπο Cat για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τις απομακρυσμένες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των πλεονεκτημάτων τους, του τρόπου λειτουργίας τους και εάν υπάρχουν διαθέσιμες ενημερώσεις για την τηλεματική Product Link και το λογισμικό Cat ECM.