

Processus de mise à jour logicielle pour le système télématique Product Link™ et le logiciel du module de commande électronique (ECM) Cat sélectionnés

En tant que partenaires commerciaux, Caterpillar et votre concessionnaire Cat® s'engagent à vous fournir d'excellentes offres technologiques et un service de qualité supérieure. En fonction de la configuration de votre produit et de vos choix en matière d'entretien, nos services à distance vous offrent un éventail de capacités, notamment :

- Mises à jour logicielles à distance qui vous permettent de mettre à jour le système télématique Product Link™ et le logiciel de l'ECM (module de commande électronique) Cat sélectionnés en envoyant les fichiers directement à votre produit à distance, par voie aérienne
- Diagnostics à distance
- Services locaux (qui permettent l'entretien de l'équipement à portée Wi-Fi)

Ce document décrit nos pratiques de gestion des mises à jour logicielles à distance pour le logiciel télématique Product Link et le logiciel de l'ECM Cat. Les mises à jour logicielles à distance apportent une valeur ajoutée aux clients Caterpillar en :

- Limitant la nécessité de se déplacer pour accéder physiquement à l'équipement,
- Réduisant le coût des services après-vente dont les clients ont besoin auprès de leur concessionnaire Cat,
- Augmentant le temps de disponibilité en réglant plus rapidement les problèmes,
- Fournissant des données de meilleure qualité et plus fiables pour une préparation du support plus efficace, des améliorations des performances des logiciels et des actifs, et plus encore.

Comment puis-je recevoir des mises à jour logicielles ?

Nous respectons vos choix et gérons nos services à distance afin de maximiser la valeur de votre système télématique Product Link et de votre logiciel de l'ECM Cat, d'optimiser votre relation d'assistance avec Caterpillar et votre concessionnaire Cat et de respecter les lois et réglementations applicables. En principe, Caterpillar s'efforce en toute bonne foi de vous fournir des avis de mise à jour dès que possible. L'avis peut être fourni par divers moyens appropriés pour la mise à jour, y compris par courrier électronique, par l'intermédiaire de votre concessionnaire ou via une application mobile ou Web. Naturellement, notre capacité à vous fournir un avis dépend de la réception de vos coordonnées les plus récentes. Le processus de communication des mises à jour dépend généralement du type de mise à jour effectué, comme décrit ci-dessous:

Mises à jour mineures courantes : Pour les mises à jour courantes et à faible risque des appareils télématiques, Caterpillar s'efforcera en toute bonne foi de vous fournir un préavis et de vous donner la possibilité de choisir de ne pas activer cette mise à jour si, pour une raison quelconque, vous ne souhaitez pas la recevoir. Ces mises à jour courantes incluent des

corrections de bogues et des mises à jour mineures, des améliorations de fonctionnalités et des améliorations de performances.

Mises à jour majeures : Lorsque l'impact d'une mise à jour va au-delà d'une mise à jour mineure, elle sera installée uniquement après que vous ou votre technicien d'entretien (qui peut être un technicien du concessionnaire) l'avez activé via une application mobile ou Web approuvée ou un autre moyen conçu pour garantir que vous consentez à la mise à jour et que vous confirmez que le produit est dans un état sûr pour l'effectuer. Une mise à jour majeure peut inclure l'une des circonstances ci-dessous :

- Mise à jour du nouveau logiciel sur un ECM de commande (moteur, transmission, etc.)
- Modification à distance d'un paramètre de configuration d'un ECM de commande
- Activation d'une fonctionnalité ou d'un équipement activé par logiciel
- Modification des niveaux d'abonnement qui entraîneraient des coûts supplémentaires pour le client ou modifieraient substantiellement les informations personnelles recueillies
- Mises à jour majeures du logiciel télématique qui affectent l'actif, telles qu'une modification du firmware télématique ou un élément configurable à distance d'un module de commande du système qui peut modifier les performances de cet actif ou de ce système

Mises à jour améliorant la sécurité : Si une mise à jour est jugée nécessaire pour améliorer la sécurité ou le fonctionnement en toute sécurité de la machine ou d'un système, nous pourrions vous en informer une fois la mise à jour terminée.

Mises à jour des communications : Conformément aux pratiques de l'industrie, Caterpillar et nos fournisseurs de réseaux cellulaires peuvent mettre à jour à distance les paramètres qui n'affectent pas le fonctionnement de l'équipement ou qui atteignent le niveau d'une autre catégorie ci-dessus, y compris la liste d'itinérance du réseau, les caractéristiques des données ou d'autres informations de réseau sur la carte SIM (Subscriber Identity Module, module d'identité des abonnés) de votre système télématique Product Link™ sans vous en informer ou comme décrit dans la documentation Product Link.

Déclaration sur les principes et la gouvernance des données des produits connectés Caterpillar

Bon nombre de nos technologies et services numériques, y compris les services à distance, dépendent de la connectivité des produits, des données et de l'accès en direct qui sont activés grâce à la connectivité. Des informations supplémentaires sur nos pratiques de collecte et de gestion des données relatives aux produits connectés sont disponibles dans la Déclaration de confidentialité des données globales de Caterpillar, toute Déclaration de confidentialité applicable à vos abonnements à des offres numériques et la Déclaration de gouvernance des données Caterpillar. Il est possible d'accéder à ces documents pour en savoir plus sur les

informations que nous recueillons, la façon dont nous les recueillons et les utilisons, et d'autres pratiques, y compris leurs relations avec les services à distance.

Comment puis-je en savoir plus ?

Contactez-nous par e-mail à l'adresse CatConnectSupport@cat.com ou adressez-vous à votre concessionnaire Cat pour en savoir plus sur les services à distance, notamment leurs avantages, leur fonctionnement et pour savoir si des mises à jour sont disponibles pour votre système télématique Product Link et votre logiciel de l'ECM Cat.