

Proceso de actualización del software para determinados sistemas telemáticos Product Link™ y el módulo de control de equipos Cat

Como socios comerciales, Caterpillar y su distribuidor Cat® tienen el objetivo de proporcionarle excelentes ofertas de tecnología y servicio de óptima calidad. Según la configuración de su producto y las opciones de servicio, nuestros Servicios remotos le ofrecen un conjunto de capacidades, entre las que se incluyen las siguientes:

- actualizaciones remotas de software, que le permiten actualizar el software para determinados sistemas telemáticos Product Link™ y el ECM (Equipment Control Module, Módulo de control de equipos) Cat al enviar los archivos directamente a su producto de forma remota, por aire;
- diagnósticos remotos;
- servicios locales (que permiten darle servicio a los equipos dentro del alcance del WiFi).

En este documento, se describen nuestras prácticas para la administración de las actualizaciones remotas del software para los sistemas telemáticos Product Link y el el ECM Cat. Las actualizaciones remotas del software proporcionan valor a los clientes de Caterpillar por los siguientes motivos:

- disminuyen la necesidad de desplazarse para acceder físicamente al equipo;
- reducen el costo de los servicios de soporte que los clientes necesitan de sus distribuidores Cat;
- aumentan el tiempo de actividad al abordar los problemas con mayor rapidez;
- proporcionan datos mejores y más confiables para una preparación de soporte más eficiente y mejoras en el rendimiento del software y de los activos, entre otras cosas.

¿Cómo puedo recibir las actualizaciones del software?

Respetamos sus elecciones y administramos nuestros Servicios remotos para maximizar el valor de su software para los sistemas telemáticos Product Link y el ECM Cat, optimizar su relación de soporte con Caterpillar y su distribuidor Cat, y cumplir con las leyes y las reglamentaciones aplicables. Como principio básico, Caterpillar utiliza sus esfuerzos de buena fe para notificarle sobre las actualizaciones tan pronto como sea razonablemente posible. La notificación se puede enviar a través de diferentes medios, según sea apropiado para la actualización, incluidos el correo electrónico, su distribuidor o una aplicación móvil o basada en la web. Naturalmente, nuestra capacidad de notificarle depende de que contemos con su información de contacto más reciente. El proceso de comunicación de las actualizaciones suele depender del tipo de instalación que se esté realizando, como se describe a continuación:

Actualizaciones menores de rutina: para las actualizaciones de rutina y de bajo riesgo, Caterpillar utilizará sus esfuerzos de buena fe para notificarle por adelantado y darle la opción de elegir no habilitar esa actualización si, por algún motivo, usted no desea obtenerla. Dichas actualizaciones de rutina incluyen correcciones de errores y actualizaciones menores, mejoras en las funciones y mejoras en el rendimiento.

Actualizaciones importantes: cuando el impacto de una actualización flash es más importante que una actualización menor, la actualización se instalará únicamente después de que usted o su técnico de servicio (que puede ser un técnico del distribuidor) active por primera vez esa actualización mediante una aplicación móvil o basada en la web aprobada, o mediante otros medios destinados a garantizar que usted otorgue su consentimiento para la actualización y valide que el producto está en un estado seguro para procesarlo. Una actualización importante puede incluir cualquiera de las circunstancias siguientes:

- instalar un software nuevo en un ECM de control (motor, transmisión, etc.);
- modificar de manera remota un parámetro de configuración de un ECM de control;
- habilitar una función o un archivo adjunto habilitado por software;
- cambiar los niveles de suscripción por los que el cliente incurriría en costos adicionales o que cambiarían de manera significativa la información personal recopilada;
- actualizaciones importantes del software de los sistemas telemáticos que afectan al equipo, como un cambio en el firmware del sistema telemático o un elemento configurable de manera remota de un módulo de control del sistema que puede cambiar el rendimiento de ese equipo o sistema.

Actualizaciones para mejorar la seguridad o la protección: en caso de que se considerara necesaria una actualización para mejorar la seguridad o la operación segura de la máquina o de un sistema, es posible que se le notifique una vez finalizada la actualización.

Actualizaciones relacionadas con las comunicaciones: de acuerdo con las prácticas de la industria, Caterpillar y nuestros proveedores de redes celulares pueden actualizar de forma remota los parámetros que no afectan la operación del equipo o que, de otro modo, aumentan al nivel de otra categoría superior, entre los que se incluyen la lista de roaming de la red, las características de los datos u otra información de la red en el SIM (Subscriber Identity Module, Módulo de identidad del suscriptor) en su sistema telemático Product Link™, sin notificarle o según se describe en la documentación de Product Link.

Principios de datos y Declaración de gobernanza de datos de los productos conectados de Caterpillar

Muchas de nuestras tecnologías y servicios digitales, incluidos los servicios remotos, dependen de la conectividad de los productos y de los datos y del acceso por aire, que se habilitan como resultado de la conectividad. Puede encontrar información adicional sobre nuestras prácticas para recopilar y administrar los datos de los productos conectados en la Declaración global de privacidad de datos de Caterpillar, en todo Aviso de privacidad correspondiente a sus suscripciones de ofertas digitales y en la Declaración de gobernanza de datos de Caterpillar. Consulte estos documentos para obtener más detalles sobre la información que recopilamos, cómo la recopilamos y utilizamos, y otras prácticas, incluidas sus relaciones con los servicios remotos.

¿Cómo puedo obtener más información?

Comuníquese con nosotros enviando un correo electrónico a CatConnectSupport@cat.com o hable con su distribuidor Cat para obtener más información sobre los servicios remotos, incluidos sus beneficios, cómo funcionan y si hay actualizaciones disponibles para su software de los sistemas telemáticos Product Link y del ECM Cat.