

Proces aktualizace softwaru pro vybraný software Product Link™ Telematics a software Řídicího modulu (ECM) zařízení Cat

Jako vaši obchodní partneři se společnost Caterpillar a prodejce společnosti Cat® snaží poskytovat vám vynikající technologické nabídky a špičkové služby. V závislosti na konfiguraci produktu a zvolené službě vám naše Vzdálené služby poskytnou řadu funkcí, včetně:

- vzdálených aktualizací softwaru, které vám nabízejí možnost aktualizovat vybranou telematiku Product Link™ a software Cat ECM (řídicího modulu zařízení) odesláním souborů přímo do vašeho produktu – vzdáleně, vzduchem,
- diagnostiky na dálku,
- místních služeb (které umožňují servis zařízení v dosahu WiFi).

Tento dokument popisuje naše postupy pro správu vzdálených aktualizací softwaru pro Product Link Telematics a software Cat ECM. Vzdálené aktualizace softwaru poskytují zákazníkům společnosti Caterpillar hodnotu z těchto důvodů:

- snížení nutnosti cestovat za fyzickým přístupem k zařízení,
- snížení nákladů na podpůrné služby, které zákazníci potřebují od svých prodejců Cat,
- zvýšení doby provozuschopnosti díky rychlejšímu řešení problémů,
- poskytování lepších a spolehlivějších dat pro efektivnější přípravu podpory, zlepšování výkonu softwaru a aktiv a další.

Jak mohu přijímat aktualizace softwaru?

Respektujeme vaše rozhodnutí a spravujeme naše vzdálené služby tak, abychom maximalizovali hodnotu vašeho softwaru Product Link Telematics a Cat ECM, optimalizovali váš vztah podpory se společností Caterpillar a vaším prodejcem Cat a dodržovali platné zákony a předpisy. Základní zásadou je, že společnost Caterpillar vynakládá úsilí v dobré víře, aby vám oznámení o aktualizaci poskytla co nejdříve. Oznámení může být poskytnuto různými způsoby, které jsou vhodné pro danou aktualizaci, včetně e-mailu, vašeho prodejce nebo mobilní či webové aplikace. Naše schopnost zaslat vám oznámení samozřejmě závisí na tom, zda obdržíme vaše nejaktuálnější kontaktní údaje. Komunikační proces pro aktualizace obvykle závisí na typu prováděného vypálení, jak je popsáno níže:

Rutinní menší aktualizace: U rutinních a nízkorizikových aktualizací telematických zařízení se společnost Caterpillar v dobré víře vynasnaží vás na ně předem upozornit a dát vám možnost rozhodnout se tuto aktualizaci neaktivovat, pokud si ji z jakéhokoli důvodu nepřejete obdržet. Tyto rutinní aktualizace zahrnují opravy chyb a drobné aktualizace, vylepšení funkcí a zlepšení výkonu.

Významné aktualizace: Pokud dopad aktualizace přesahuje rámec drobné aktualizace, bude aktualizace nainstalována až poté, co vy nebo váš servisní technik (může jím být technik prodejce) tuto aktualizaci nejprve aktivujete pomocí schválené mobilní nebo webové aplikace nebo jiným způsobem, který má zajistit, že s aktualizací souhlasíte a ověříte, že je produkt v

bezpečném stavu pro její zpracování. Významná aktualizace může zahrnovat některou z níže uvedených okolností:

- vypálení nového softwaru do řídicí jednotky ECM (motoru, převodovky atd.),
- vzdálená změna konfiguračního parametru řídicí jednotky ECM,
- povolení funkce nebo softwarově povolené přílohy,
- změna úrovně předplatného, která by zákazníkovi způsobila dodatečné náklady nebo podstatnou změnu shromažďovaných osobních údajů,
- významné aktualizace softwaru telematiky, které mají vliv na aktivum, například změna firmwaru telematiky nebo dálkově konfigurovatelného prvku řídicího modulu systému, která může změnit výkonnost daného aktiva nebo systému.

Aktualizace zvyšující bezpečnost nebo zabezpečení: Pokud bude aktualizace považována za nezbytnou pro zlepšení zabezpečení nebo bezpečného provozu stroje nebo systému, můžeme vás na to upozornit až po dokončení aktualizace.

Aktualizace komunikace: V souladu s oborovou praxí mohou společnost Caterpillar a naši poskytovatelé mobilních sítí na dálku aktualizovat parametry, které nemají vliv na provoz zařízení nebo jinak nedosahují úrovně jiné výše uvedené kategorie; včetně seznamu roamingu sítě, datových charakteristik nebo jiných informací o síti na kartě SIM (Subscriber Identity Module) ve vašem telematickém zařízení Product Link™, aniž by vás o tom informovali nebo jak je popsáno v dokumentaci Product Link.

Zásady dat a prohlášení o správě dat připojených produktů společnosti Caterpillar

Mnoho našich digitálních technologií a služeb, včetně Vzdálených služeb, závisí na konektivitě produktů a na datech a vzdáleném přístupu, které jsou díky konektivitě umožněny. Další informace o našich postupech při shromažďování a správě údajů o připojených produktech jsou k dispozici v Komunikačním prohlášení o ochraně osobních údajů společnosti Caterpillar, ve všech oznámeních o ochraně osobních údajů vztahujících se na vaše předplatné digitálních nabídek a v Prohlášení o správě dat společnosti Caterpillar. V těchto dokumentech se dozvíte více o tom, jaké informace shromažďujeme, jak je shromažďujeme a používáme, a o dalších postupech, včetně jejich vztahu ke Vzdáleným službám.

Jak se dozvím více?

Kontaktujte nás e-mailem na adrese CatConnectSupport@cat.com nebo se obraťte na prodejce Cat, abyste se dozvěděli více informací o Vzdálených službách, včetně jejich výhod, způsobu fungování a dostupnosti aktualizací pro software Product Link Telematics a Cat ECM.

