

Proces aktualizácie pre vybrané telematické systémy Product Link™ a softvér pre ovládací modul zariadenia (ECM) Cat

Spoločnosť Caterpillar a predajca produktov spoločnosti Cat®, ako vaši obchodní partneri, sa cítia zaviazaní poskytovať vám ponuky vynikajúcej technológie a prémiových služieb. V závislosti od konfigurácie produktu a výberu služieb naše služby na diaľku ponúkajú celý súbor funkcií, ako napríklad:

- Aktualizácie softvéru na diaľku, ktoré vám ponúkajú možnosť aktualizovať vybrané telematické systémy Product Link™ a softvér ovládacieho modulu zariadenia (ECM) Cat odoslaním súborov priamo do vášho produktu bezdrôtovo na diaľku
- Vzdialená diagnostika
- Miestne služby (ktoré umožňujú servis zariadení v dosahu WiFi)

Tento dokument popisuje naše postupy správy aktualizácií softvéru pre telematické systémy Product Link a softvéru Cat ECM na diaľku. Aktualizácie softvéru na diaľku poskytujú zákazníkom spoločnosti Caterpillar hodnotu tým, že:

- znižujú potrebu cestovania za účelom fyzického prístupu k zariadeniu,
- znižujú náklady na podporné služby, ktoré zákazníci potrebujú od svojich predajcov produktov spoločnosti Cat,
- zvyšujú čas prevádzkyschopnosti vďaka rýchlejšiemu riešeniu problémov,
- poskytujú lepšie a spoľahlivejšie údaje pre efektívnejšiu prípravu podpory, zlepšenie činnosti softvéru a prostriedkov, ako aj ďalšie výhody.

Ako môžem dostávať softvérové aktualizácie?

Rešpektujeme vaše voľby a spravujeme naše služby na diaľku, aby sme maximalizovali hodnotu telematických systémov Product Link a softvéru Cat ECM, optimalizovali vzťah podpory so spoločnosťou Caterpillar a predajcom produktov spoločnosti Cat a dodržiavali platné zákony a predpisy. Spoločnosť Caterpillar ako základný princíp využíva konanie v dobrej viere, aby vám poskytla oznámenia o aktualizácii čo najskôr a tak, ako je to primerane možné. Oznámenie možno poskytnúť rôznymi prostriedkami podľa typu aktualizácie a to prostredníctvom e-mailu, predajcu, mobilnej alebo webovej aplikácie. Samozrejme, naše možnosti poskytnúť vám oznámenie závisia od toho, či máme k dispozícii najaktuálnejšie kontaktné informácie. Proces komunikácie pre aktualizácie zvyčajne závisí od typu vykonávanej aktualizácie, ako je opísané nižšie:

Pravidelné menšie aktualizácie: V prípade pravidelných a nízkorizikových aktualizácií telematických zariadení spoločnosť Caterpillar vynaloží úsilie v dobrej viere, aby vám vopred poskytla oznámenie a dala vám možnosť rozhodnúť sa nepovoliť príslušnú aktualizáciu, ak ju z akéhokoľvek dôvodu nechcete dostávať. Takéto pravidelné aktualizácie zahŕňajú opravy chýb a menšie aktualizácie, vylepšenia funkcií a činností.

Veľké aktualizácie: V prípade aktualizácie, ktorej rozsah presahuje menšiu aktualizáciu, sa aktualizácia nainštaluje až potom, čo vy alebo servisný technik (môže to byť aj technik predajcu) najskôr aktivuje túto aktualizáciu pomocou schválenej mobilnej alebo webovej aplikácie alebo inými prostriedkami s cieľom zabezpečiť súhlas s aktualizáciou a overiť, či je produkt v bezpečnom stave na spracovanie aktualizácie. V rámci veľkej aktualizácie môže nastať čokoľvek z nižšie uvedeného:

- Prenos obrazu nového softvéru do ovládacieho modulu zariadenia (ECM) (motor, prevodovka atď.)
- Zmena konfiguračného parametra ovládacieho modulu zariadenia (ECM) na diaľku
- Povolenie funkcie alebo softvérové povolenie príslušenstva
- Zmena úrovni predplatného, ktorá by mala za následok dodatočné náklady pre zákazníka alebo podstatnú zmenu zhromaždených osobných údajov
- Veľké aktualizácie softvéru telematických systémov, ktoré ovplyvňujú daný prostriedok, ako napríklad zmena firmvéru telematických systémov alebo prvok ovládacieho modulu systému konfigurovateľný na diaľku, ktorý môže zmeniť činnosť tohto prostriedku alebo systému

Aktualizácie zlepšujúce zabezpečenie alebo bezpečnosť: Ak sa aktualizácia považuje za potrebnú na zlepšenie zabezpečenia alebo bezpečnej prevádzky stroja alebo systému, môžeme vás na to upozorniť po dokončení aktualizácie.

Aktualizácie komunikácie: V súlade s odvetvovými postupmi môžu spoločnosť Caterpillar a naši poskytovatelia mobilných sietí diaľkovo aktualizovať parametre, ktoré nemajú vplyv na prevádzku zariadenia alebo ktoré budú inak postúpené na úroveň inej vyššie uvedenej kategórie; vrátane zoznamu sieťového roamingu, údajových charakteristík alebo iných informácií o sieti na karte SIM (Subscriber Identity Module) v telematickom systéme Product Link™, bez toho, že by ste o tom dostali oznámenie alebo tak, ako je popísané v dokumentácii Product Link.

Zásady ochrany osobných údajov a zásady správy údajov pre pripojené produkty Caterpillar

Mnohé z našich digitálnych technológií a služieb vrátane služieb na diaľku využívajú konektivitu produktov, údaje a bezdrôtový prístup, ktoré sú povolené v dôsledku príslušnej konektivity. Ďalšie informácie o našich postupoch zhromažďovania a spravovania údajov o pripojených produktoch sú k dispozícii vo vyhlásení Caterpillar Global Data Privacy Statement (Vyhlásenie spoločnosti Caterpillar o globálnej ochrane osobných údajov), vo všetkých oznámeniach o ochrane osobných údajov, ktoré sa vzťahujú na ponuky digitálneho predplatného a vo vyhlásení Caterpillar Data Governance Statement (Vyhlásenie o správe údajov spoločnosťou Caterpillar). Získajte prístup k týmto dokumentom a dozviete sa viac o tom, aké informácie zhromažďujeme, ako ich zhromažďujeme a používame a o ďalších postupoch, vrátane ich vzťahov so službami na diaľku.

Ako sa môžem dozvedieť viac?

Kontaktujte nás e-mailom na CatConnectSupport@cat.com alebo sa obráťte na svojho predajcu produktov spoločnosti Cat, aby ste sa dozvedeli viac o službách na diaľku, vrátane ich výhod, princípu ich fungovania a o tom, či sú k dispozícii aktualizácie pre telematické systémy Product Link a softvér Cat ECM.