

## Apêndice 6

### Normas do Fórum de Suporte (SFR) para o Circuit Para clientes que obtêm acesso ao Circuit

Versão 3.1 de Agosto de 2018

#### 1. Objetivo

Estas Normas do Fórum de Suporte (SFR) para o Circuit descrevem as regras que regem o uso do Fórum. O documento também oferece algumas dicas sobre como usar o fórum com mais eficiência.

Todo o conteúdo postado no Fórum também deve obedecer à **Política de Uso Aceitável (AUP)**.

#### 2. Pedidos de postagem: seções, duplicatas e como encontrar o lugar certo

O Fórum de Suporte do Circuit é dividido em seções. Escolha a seção mais adequada para o seu novo tópico. Por exemplo, se você tiver uma pergunta sobre uma função específica do Circuit, sugerimos que você visite a seção para essa funcionalidade primeiro, se houver uma.

Você deve postar seu tópico em apenas uma seção. Nós nos reservamos o direito de fechar ou excluir vários posts.

Muitas das perguntas sobre o Circuit que você tem podem ter sido postadas antes. Antes de iniciar um novo tópico, primeiro tente procurar no fórum uma resposta.

Não publique sua solicitação no tópico de outra pessoa, a menos que você tenha exatamente o mesmo problema que o autor original. Em geral, você deve começar seu próprio tópico.

#### 3. Escolhendo o tópico correto

Tente usar um título apropriado para o seu novo tópico. Por exemplo, se o Circuit retornar uma mensagem de erro, colocar essa mensagem de erro no tópico é uma boa ideia. Apenas "ERRO" ou "AJUDA URGENTE NECESSÁRIA!" não são bons títulos.

#### 4. Inclua o máximo de informações técnicas possíveis

Para ajudar a Unify, sua Parte Contratante e outros usuários do fórum com rapidez e eficiência, descreva o problema com o máximo de detalhes possível, de preferência passo a passo. Envie o máximo de detalhes possível, por exemplo o que deu errado, o que você fez antes, seu ambiente de hardware/software, seu navegador, plugins etc. Se você receber uma mensagem de erro, copie-a no seu post - palavra por palavra. Não tente resumir - às vezes uma palavra ou número pode ser importante. Se você fez algo antes de se deparar com um problema, escreva exatamente o que você fez, passo a passo.

Você pode e deve postar capturas de tela para ilustrar seus problemas. Mas sempre que puder, utilize os links do site em vez de postar as imagens reais da captura de tela. Considere cuidadosamente o que você vai postar, pois capturas de tela podem mostrar informações que você não deseja compartilhar com todos os outros usuários do Circuit no Fórum.

## 5. Inclua o mínimo de informações pessoais possíveis

Capturas de tela do Circuit, ou arquivos de registro gerados pelo Circuit, podem conter muitas informações, algumas das quais podem ser pessoais e/ou confidenciais. Para não criar problemas para Você, sua empresa e qualquer pessoa que esteja tentando ajudá-lo, considere cuidadosamente o que deseja postar. Em caso de dúvida, edite sempre o conteúdo antes de o publicar, por ex. desfocar partes da captura de tela, etc. Não publique senhas ou informações pessoais!

Lembre-se, o Fórum está aberto a qualquer usuário do Circuit em todos os clientes, empresas e países. O Fórum poderá ser lido, pesquisado e copiado por qualquer pessoa. Tudo o que você coloca em um tópico no fórum é público. Qualquer coisa que você disponibilizar através de um *link* pode ser analisada por outros usuários do Fórum.

Você também deve analisar qualquer informação que você tenha colocado em sua postagem em busca de informações confidenciais ou importantes sobre outras pessoas ou sua empresa. Não publique dados pessoais sobre qualquer outra pessoa, incluindo colegas Usuários do Circuit. Se possível, remova os dados pessoais de quaisquer mensagens, capturas de tela ou outros dados postados no fórum excluindo ou alterando-os antes de postar. Lembre-se de que os arquivos que você publica podem conter metadados.

Você publica quaisquer dados no fórum por sua conta e risco. A Unify não é responsável por qualquer abuso de informação (ou informação abusiva) que você tenha postado no Fórum.

Se você precisar de suporte individual e/ou não quiser compartilhar nenhuma informação, entre em contato com a Unify ou a sua Parte Contratante. Dependendo do seu Pacote de Serviços contratado, ou mediante apresentação de proposta específica, outras formas de suporte podem estar disponíveis quando as informações não estiverem abertamente visíveis no fórum.

## 6. Postando links

Se a sua pergunta estiver relacionada a um *site* ou página específica acessível a qualquer usuário do Circuit ou se você usar serviços externos para armazenar conteúdo como hosts de imagem para capturas de tela, você poderá usar um *link* em sua postagem para esse conteúdo externo. No entanto, o Fórum de Suporte do Circuit não é um portal de links. O excesso de *links* pode ser diminuído, assim como assinaturas ou *links* sem perguntas associadas. Esteja ciente também de que, em geral, os *links* não serão removidos a qualquer momento. Você é responsável por qualquer *link* usado em sua postagem e, se não quiser mais que o conteúdo vinculado esteja disponível, remova o conteúdo desse serviço. De fato, pode ser uma boa ideia remover esse conteúdo, por ex. capturas de tela posteriormente, uma vez que sua pergunta tenha sido resolvida.

## 7. Postando grandes trechos de arquivos de registro ou capturas de tela

Quando você publica um trecho grande de um arquivo de registro ou uma captura de tela enorme, muitas vezes o segmento fica difícil de ler. E isso dificulta encontrar a informação relevante. Em vez disso, você é solicitado a colar seu arquivo em um serviço externo e enviá-lo como um *link* em sua postagem.

Quanto ao que constitui um "grande trecho", é difícil dizer. Use seu melhor julgamento. Qualquer coisa acima de 100 linhas do arquivo de registro provavelmente é muito longa. Sempre considere que seus colegas Usuários do Circuit fornecem suporte gratuitamente, e que geralmente é muito mais fácil ler um arquivo de registro de uma fonte externa do que um bloco de linhas dentro de uma entrada no fórum.

## 8. Exclusão ou edição de postagens

Embora não seja nossa política geral editar ou excluir as postagens do fórum, a menos que sejam spam, assédio, ilegal ou abusos, a Unify reserva-se o direito de excluir tópicos ou postagens que, a seu critério exclusivo, considerar fora do assunto ou prejudicial para o fórum.

Quando uma postagem é feita e as pessoas contribuem com respostas para um problema, a postagem torna-se parte do fórum e é um recurso para os outros usuários do Circuit se beneficiarem. A exclusão de postagens remove esse valor agregado. No entanto, os moderadores podem decidir remover informações confidenciais que foram incluídas em postagens acidentalmente. Claro, sua melhor atitude é não publicar nada que você não gostaria que se tornasse público em primeiro lugar.

## 9. Obtendo uma conta e excluindo contas

Cada conta de usuário do Circuit é automaticamente vinculada a uma conta do fórum, ou seja, cada usuário do Circuit pode se tornar um usuário do Fórum de Suporte do Circuit. Embora a conta do Usuário do Circuit e o Conteúdo do Usuário possam ser excluídos assim que a assinatura subjacente expira, o conteúdo postado na conta do Fórum de Suporte do Circuit não é, em geral, excluído. Se você não quiser mais usar os fóruns, faça *logout* e não retorne.

## 10. Atualizar para receber suporte pago

O Fórum de Suporte do Circuit está aberto a todos os Usuários do Circuit, incluindo aqueles com uma conta gratuita ou de teste. Embora algum suporte seja fornecido pela Unify, a maior parte do suporte vem de outros usuários do Circuit que atuam como voluntários do fórum, oferecem suporte gratuito e, às vezes, dedicam um tempo considerável para ajudar os outros - incluindo você e seu problema.

Se um problema for muito complicado, esses Usuários do Circuit podem aconselhá-lo a procurar suporte profissional da Unify ou de seu Revendedor Credenciado. A principal razão para isso é que você pode precisar de mais suporte do que o fórum do Circuit pode oferecer com seus voluntários.

Lembre-se de que o suporte pago inclui opções de suporte que permitem o compartilhamento privado de informações exclusiva entre você, sua Parte Contratante e/ou a Unify.

## 11. Não há suporte para produtos comerciais de terceiros

O Circuit é um produto da Unify, e o Fórum de Suporte do Circuit é apenas para o Circuit. Se o problema estiver relacionado a um *software* ou serviço comercial de terceiros que não seja o fornecido pela Unify para fornecer o Circuit e você precisar de suporte para isso, acesse o canal oficial de suporte, por ex., problemas do navegador. Em alguns casos, você pode ser explicitamente direcionado para esses locais. Os fornecedores são responsáveis por apoiar seus produtos comerciais.

Da mesma forma, é solicitado a você que, entre você e outros Usuários do Circuit, você não exija um pagamento, solicite trabalho ou leve a conversa para um local particular ao fornecer suporte um ao outro. O ponto do fórum é que os Usuários do Circuit se ajudam mutuamente, e não solicitam negócios para eles mesmos. A Unify e sua Contratante se reservam o direito de bloquear qualquer Usuário do Circuit que abuse do fórum para esse fim.

## 12. Conteúdo proibido

Todo o conteúdo do fórum também deve obedecer à **Política de Uso Aceitável (AUP)**.

NÃO publique conteúdo que não seja adequado para uma audiência geral ou para que seja vista durante o trabalho. Considere também que o Fórum de Suporte do Circuit pode ser visitado por pessoas de diferentes países, culturas ou ambientes de negócios. Conteúdos que podem ser perfeitamente aceitáveis para você, em seu país ou para seu empregador podem não ser assim em outro país, cultura ou ambiente de negócios. Limite também suas mensagens para assuntos relacionados ao Circuit.

Se você identificar informações que considera inadequadas, informe-nos, fornecendo uma breve descrição das razões pelas quais você acha que um *post* ou um *link* específico não é adequado. A Unify se reserva o direito de editar ou remover completamente qualquer postagem ou *link* que contenha conteúdo da Unify, a critério exclusivo da Unify; e determinar que não seja adequado para um público geral.

## 13. Moderação de postagens

Ocasionalmente, o conteúdo de um tópico deve ser moderado. Isso pode significar qualquer coisa, desde a edição leve de algumas postagens até a remoção completa de tópicos e a desativação de Usuários do Circuit.

Os seguintes são prováveis candidatos para moderação:

- Postando dados pessoais: Um Usuário do Circuit não deve postar seus endereços de e-mail, pedir a outros para postar seus e-mails ou solicitar contato com pessoas fora do fórum.
- Senhas ou outras informações confidenciais: Você nunca deve postar ou solicitar senhas ou outras informações confidenciais que não devam ser públicas para toda a comunidade de todos os Usuários do Circuit.
- Aplique as regras básicas de etiqueta na internet: Não assedie ou abuse das pessoas. Não envie e-mails insultando as pessoas. Não as persiga. Seja educado e simpático.
- *Spamming* e outros lixos eletrônicos. *Spam* e *links* semelhantes, postagens duplicadas, postagens ofensivas, postagens sem conteúdo, flames e referências a conteúdo adulto serão removidos. A Unify se reserva o direito de usar sistemas de filtragem automatizados para facilitar esse trabalho.
- Postar em maiúsculas, uso excessivo de pontos de exclamação e similares é considerado gritar e ser rude.

Note que esta lista não é completa. Cada post será julgado de acordo com o próprio conteúdo.

Se você falhar em obedecer repetidamente a essas regras, sua conta de usuário do Circuit e a conta do fórum poderão ser desativadas. O seu Contato do Cliente será informado sobre a proibição e as razões para isso. A Unify decidirá sobre o seu banimento, segundo seu critério exclusivo, se você, incluindo mas não se limitando, começar a atacar, insultar as pessoas, fazer acusações, enviar mensagens desagradáveis para as pessoas ou desafiar a autoridade dos moderadores,. As regras práticas são: “não aja como uma pessoa má” e “a etiqueta básica de internet se aplica”.

## 14. Alterações nas Normas do Fórum de Suporte

Estas regras podem ocasionalmente ser atualizadas para refletir o *feedback* dos clientes, mudanças no Circuit e atualizações das Leis Aplicáveis. Antes de efetivar essas alterações, você e sua organização serão notificados com antecedência por meio do Contato do Cliente e do Administrador do Responsável pelo Circuit, por meio da publicação de um aviso na página de *login* do Circuit. Um *link* é fornecido sob o qual você pode revisar uma versão atualizada. Dependendo de suas

configurações ou de sua empresa, sua Parte Contratante poderá, em vez disso, ou além disso, enviar um e-mail de notificação e/ou postar uma mensagem dentro do Circuit. Essas notificações serão elaboradas independentemente e não pretendem limitar qualquer procedimento de notificação acordado com a sua empresa no Contrato de Serviços em Nuvem.

Você deve revisar periodicamente este SFR. A menos que exigido ou permitido pela Lei Aplicável, tais alterações aplicam-se apenas ao conteúdo do Fórum postado a partir da data em que a alteração entrar em vigor.