

Annexe 6

Règles du Forum d'assistance (SFR) pour Circuit Pour les clients ayant accès à Circuit

Version 2.0 – Janvier 2019

1. Objectif

Les présentes Règles du Forum d'assistance (SFR) pour Circuit décrivent les règles qui régissent l'utilisation du forum. Ce document vous donne également quelques conseils sur la façon d'utiliser le forum le plus efficacement possible.

Tout le contenu publié sur le forum doit également se conformer aux **Règles de bon usage (AUP)**.

2. Poster des demandes : sections, doublons et comment trouver le bon endroit

Le Forum d'assistance Circuit est subdivisé en sections. Choisissez la section la mieux adaptée à votre nouveau sujet. Par exemple, si vous avez une question sur une fonctionnalité spécifique de Circuit, nous vous suggérons de consulter la section relative à cette fonctionnalité d'abord, s'il y en a une.

Vous devriez poster votre sujet dans une seule section. Nous nous réservons le droit de fermer ou supprimer les messages multiples.

Un grand nombre des questions que vous vous posez à propos de Circuit ont peut-être déjà été envoyées auparavant. Avant de commencer un nouveau fil de discussion, recherchez d'abord une réponse dans le forum.

Ne publiez pas votre demande dans le sujet d'une autre personne, sauf si vous rencontrez le même problème que celui figurant dans le message d'origine. En général, vous devriez lancer votre propre sujet.

3. Choisir le bon sujet

Essayez d'utiliser un titre approprié pour votre nouveau sujet. Par exemple, si Circuit renvoie un message d'erreur, mettre ce message d'erreur dans le sujet est une bonne idée. "ERREUR" ou "BESOIN URGENT D'AIDE !" n'est pas un bon titre.

4. Inclure autant d'informations techniques que possible

Afin d'aider Unify, votre co-contractant et les autres utilisateurs du forum à vous aider rapidement et efficacement, veuillez décrire le problème avec autant de détails que possible, de préférence étape par étape. Fournissez autant de détails que possible, par exemple ce qui n'a pas marché, ce que vous aviez fait auparavant, quel est votre environnement matériel / logiciel, votre navigateur, vos plug-ins, etc. Si vous recevez un message d'erreur, copiez-le mot pour mot. N'essayez pas de résumer car parfois un mot ou un numéro peut avoir son importance. Si vous avez fait quelque chose avant de rencontrer le problème, écrivez exactement ce que vous avez fait, étape par étape.

Vous pouvez et vous devez même poster des captures d'écran pour illustrer vos questions. Nous vous encourageons à utiliser des liens avec un site web au lieu d'afficher les images de capture d'écran réelles. Lorsque vous envoyez un message, n'oubliez pas que les captures d'écran peuvent afficher des informations que vous ne voulez pas partager avec tous les autres Utilisateurs Circuit sur le forum.

5. Inclure aussi peu d'informations personnelles que possible

Les captures d'écran de Circuit ou les fichiers journaux générés par Circuit, peuvent contenir un grand nombre d'informations dont certaines peuvent être personnelles et / ou confidentielles. Pour éviter de créer des problèmes pour vous, votre organisation et toute personne qui essaie de vous aider, considérez attentivement ce que vous voulez poster. En cas de doute, modifiez toujours le contenu avant de publier, par exemple floutez des parties de la capture d'écran, etc. Ne publiez pas les mots de passe ou les informations personnelles !

Rappelez-vous, le forum est ouvert à tous les Utilisateurs Circuit de tous les clients, toutes les entreprises et tous les pays. Le forum peut être lu, faire l'objet d'une recherche et copié par tout le monde. Tout ce que vous mettez dans un sujet de forum est public. Tout ce que vous rendez accessible via un lien peut être examiné par les autres utilisateurs du forum.

Vous devez donc vérifier qu'il n'y a pas d'information sensible ou confidentielle relative à d'autres personnes ou à votre organisation dans le contenu que vous publiez. Ne publiez pas de données personnelles à propos de quelqu'un d'autre, y compris les autres utilisateurs de Circuit. Si possible, supprimez les données personnelles de tous les messages, captures d'écran ou autres données publiées sur le forum en les brouillant avant de les publier. Rappelez-vous que les fichiers que vous publiez peuvent contenir des métadonnées.

Vous publiez des données sur le forum à vos propres risques. Unify n'est pas responsable des abus d'informations que vous avez publié sur le forum.

Si vous avez besoin d'un soutien individuel et / ou ne souhaitez pas partager toutes les informations, veuillez contacter Unify ou votre co-contractant. En fonction de votre forfait de Services ou pour un montant supplémentaire, d'autres formes d'assistance peuvent être disponibles avec des informations non visionnables sur le forum.

6. Publication de liens

Si votre question porte sur un site ou une page spécifique, accessible à tout Utilisateur Circuit, ou si vous utilisez des services externes pour stocker un contenu tel que des images de captures d'écran, vous pouvez utiliser dans votre message un lien vers ce contenu externe. Toutefois, le Forum d'assistance Circuit n'est pas un portail de liens. L'utilisation excessive de liens pourra faire l'objet d'une modération tout comme les signatures ou liens ne correspondant pas à une question formulée. Sachez aussi que, en général, les liens ne seront pas supprimés plus tard. Vous êtes responsable de tous les liens que vous utilisez dans votre message, et si vous ne voulez plus que le contenu dans le lien soit disponible, vous devez supprimer ce contenu de ce service. En fait, il est conseillé de supprimer ce type de contenu, par ex. les captures d'écran, un peu plus tard, une fois que votre question a été résolue.

7. Publier de larges extraits de fichiers journaux ou des captures d'écrans

Lorsque vous publiez un large extrait d'un fichier journal ou une énorme capture d'écran, cela rend souvent le fil de discussion difficile à lire. Et cela devient difficile de trouver la partie d'information correspondante. Vous êtes invités à la place à coller votre fichier sur un service externe et à placer celui-ci en lien dans votre message.

A la question de savoir ce qui constitue un "large extrait", il est difficile de se prononcer. Faites appel à votre bon sens. Tout ce qui dépasse 100 lignes de fichier journal est probablement trop long. Pensez toujours que les autres utilisateurs de Circuit fournissent gratuitement leur assistance et qu'il est généralement beaucoup plus facile de lire un fichier journal à partir d'une source externe qu'un bloc de lignes à l'intérieur d'une entrée de forum.

8. Suppression ou modification des messages

Même si notre politique générale n'est pas de modifier ou supprimer les messages du forum, sauf s'il s'agit de spams, de harcèlements, de contenus illégaux ou d'abus purs et simples, Unify se réserve

le droit de supprimer des sujets ou des messages que Unify juge, à sa seule discrétion, être hors sujet ou préjudiciables au forum.

Un message publié, et à la suite duquel des personnes contribuent afin de répondre à un problème, devient partie intégrante du forum et constitue une ressource dont bénéficient les autres Utilisateurs Circuit. Supprimer des messages retire une valeur ajoutée. Toutefois, les modérateurs peuvent décider de supprimer des informations sensibles qui ont été incluses accidentellement dans les messages. Bien entendu, la meilleure manière de procéder est de ne rien publier que vous ne voudriez rendre public.

9. Obtenir un compte et supprimer des comptes

Chaque compte Utilisateur Circuit est automatiquement lié à un compte forum, c'est-à-dire que chaque Utilisateur Circuit peut devenir un utilisateur du Forum d'assistance Circuit. Alors que le compte Utilisateur Circuit et le contenu de l'utilisateur peuvent être supprimés une fois l'abonnement correspondant terminé, le contenu publié dans le compte forum Circuit n'est généralement pas supprimé. Si vous ne souhaitez plus utiliser les forums, déconnectez-vous et ne vous reconnectez plus.

10. Mise à niveau pour obtenir une assistance payante

Le Forum d'assistance Circuit est ouvert à tous les Utilisateurs Circuit, y compris ceux qui ont un compte gratuit ou d'essai. Si une partie de l'assistance est apportée par Unify, la plus grande partie provient d'autres Utilisateurs Circuit qui participent bénévolement au sein du forum, fournissent un soutien gratuit et parfois passent beaucoup de temps à aider les autres, y compris vous, dans la résolution de votre problème.

Si un problème est trop compliqué, ces Utilisateurs Circuit peuvent vous conseiller de demander une assistance professionnelle de la part de Unify ou de votre revendeur homologué. Ne prenez pas cela comme un geste grossier. La principale raison est que vous pouvez avoir besoin de plus de soutien que le forum Circuit avec ses bénévoles peut vous fournir.

Rappelez-vous que l'assistance payante comprend des options de support qui permettent un partage d'informations privé, en 1 :1, entre vous, votre co-contractant et / ou Unify.

11. Aucune assistance pour les produits commerciaux de tiers

Circuit est un produit Unify et le Forum d'assistance Circuit est uniquement dédié à Circuit. Si votre problème concerne un logiciel ou service commercial de tiers autre que ceux utilisés par Unify pour vous fournir Circuit et pour lequel vous avez besoin d'assistance, veuillez contacter le canal d'assistance officiel de ces tiers, par exemple les problèmes de navigateur. Dans certains cas, vous êtes d'ailleurs explicitement dirigé vers cette assistance. Il appartient à chaque fournisseur d'assurer l'assistance de ses produits commerciaux.

De même, dans le cadre de l'assistance mutuelle entre vous et les autres Utilisateurs Circuit, il vous est demandé de ne pas demander de paiement, de ne pas solliciter du travail et de ne pas utiliser la conversation à des fins privées. L'objet du forum est que les Utilisateurs Circuit s'entraident, et ne mènent pas des activités commerciales en leur faveur. Unify et votre co-contractant se réservent le droit de bloquer tout Utilisateur Circuit qui abuse du forum à cet effet.

12. Contenu interdit

Tous les contenus du forum doivent respecter les **Règles de bon usage (AUP)**.

Ne PAS envoyer de contenu qui ne convient pas à un public général ou au visionnage durant le travail. Tenez compte également du fait que le Forum d'assistance Circuit est visité par des gens de beaucoup de pays, de cultures ou d'environnement professionnel différents. Des contenus qui sont tout à fait acceptables pour vous, dans votre pays ou pour votre employeur, ne le sont peut-être pas dans un autre pays, une autre culture ou un autre environnement professionnel. Veuillez donc limiter vos messages aux questions liées à Circuit.

Si vous repérez des informations qui vous semblent inadaptées, veuillez nous en informer, en donnant une brève description des raisons pour lesquelles Vous pensez qu'un message ou un lien particulier ne convient pas.

Unify se réserve le droit de modifier ou complètement supprimer tout message ou lien avec un contenu dont Unify pense, à sa seule discrétion, qu'il n'est pas adapté à un public général.

13. Modération des publications

De temps en temps, le contenu d'un sujet doit être modéré. Cela peut aller d'une légère modification de certains messages jusqu'à la suppression complète de certains sujets et la désactivation d'Utilisateurs Circuit.

Les aspects suivants sont susceptibles d'être modérés :

- Envoi de données personnelles : un Utilisateur Circuit ne doit pas envoyer son adresse e-mail, demander aux autres d'envoyer leur adresse e-mail ou solliciter un contact en dehors du forum.
- Mots de passe ou autres informations sensibles : vous ne devez jamais envoyer ou demander des mots de passe et autres informations sensibles qui ne doivent pas être rendus publics pour l'ensemble de la communauté de tous les Utilisateurs Circuit.
- Appliquer les règles de base de la netiquette : ne pas harceler et insulter les gens. Ne pas leur envoyer des e-mails les insultant. Ne pas les traquer. Soyez poli et amical.
- Envoi de spams et autres courriers indésirables. Les spams et les liens d'affiliation, les messages en double, les messages offensants, messages sans contenu, les injures et les références aux contenus pour adultes sont supprimés. Unify se réserve le droit d'utiliser des systèmes de filtrage automatisés pour faciliter cette tâche.
- Publier en majuscules, faire un usage excessif des points d'exclamation et autres manières similaires est considéré comme bruyant et grossier.

Notez que cette liste n'est pas exhaustive. Chaque message est jugé selon ses propres mérites.

S'il s'avère qu'à plusieurs reprises, vous n'avez pas respecté ces règles, votre compte Utilisateur Circuit et votre compte Forum pourront être désactivés. Votre contact client sera informé de cette interdiction et des raisons. Il n'y a pas de comportement ou de contenu spécifique pouvant en être la cause; Unify décide seul, à sa seule discrétion. Mais, de manière fondamentale, si vous commencez à vous en prendre à quelqu'un, à proférer des injures, à faire des accusations, à envoyer à des gens des messages méchants ou à contester l'autorité des modérateurs, vous pouvez être banni. Les règles de base sont les suivantes : "ne pas agir comme une mauvaise personne" et "appliquer la netiquette de base".

14. Changements des Règles du forum d'assistance

Ces règles SFR pourront occasionnellement être mises à jour afin de tenir compte des commentaires des clients, des changements dans Circuit et des mises à jour des lois applicables. Avant de rendre ces changements effectifs, vous serez averti à l'avance, de même que votre organisation, via le Contact Client et l'Administrateur de Segment de Circuit par un avis figurant sur la page de connexion de Circuit. Il vous sera fourni un lien avec lequel vous pourrez consulter la mise à jour. Selon vos paramètres ou ceux de votre organisation, votre co-contractant peut, à la place ou en plus, envoyer un e-mail de notification, et / ou poster un message à l'intérieur de Circuit. Cette/ces notification(s) est/sont indépendante(s) et ne vise(nt) pas à limiter les procédures de notification convenues avec votre organisation dans le Contrat de Services Cloud.

Vous êtes invités à périodiquement relire ces règles SFR. Sauf si cela est requis ou permis par la loi applicable, ces changements s'appliquent uniquement aux contenus du forum publiés à partir de la date à laquelle le changement devient effectif.