

Regole per il forum di assistenza (SFR) di Circuit

Versione 2.0 in vigore da Agosto 2016

1. Benvenuti al Forum per l'assistenza di Circuit!

Le presenti Regole per il forum di assistenza (SFR) di Circuit descrivono le norme che disciplinano l'utilizzo del forum. Vogliamo anche fornirvi alcune indicazioni per un uso ottimale del forum.

Tenete presente che tutti i contenuti pubblicati sul forum devono essere conformi alla [Policy di utilizzo dei servizi \(AUP\)](#).

2. Pubblicazione delle richieste: sezioni, duplicati e come trovare il posto giusto

Il Forum per l'assistenza di Circuit è suddiviso in sezioni. Scegliete la sezione più adatta al vostro nuovo argomento. Ad esempio, se la vostra domanda riguarda una funzione specifica di Circuit, vi suggeriamo di visitare prima la sezione per la funzionalità in questione, qualora sia disponibile.

Gli argomenti vanno pubblicati in una sola sezione. Unify si riserva il diritto di chiudere o di eliminare i post multipli.

È possibile che molte domande che avete su Circuit siano già state pubblicate in passato, questo si verifica di frequente quindi, prima di iniziare un nuovo thread, provate ad effettuare una ricerca nel forum per verificare l'eventuale presenza delle informazioni che vi interessano.

Non postate la vostra richiesta nell'argomento di un'altra persona a meno che non abbiate esattamente lo stesso problema della persona che ha già inviato il post al forum. In linea generale, dovrete iniziare un nuovo argomento.

3. Selezionare correttamente l'argomento

Cercate di utilizzare il titolo adottato per il vostro nuovo argomento. Ad esempio, se ricevete da Circuit un messaggio d'errore, può essere opportuno inserirlo nell'argomento, mentre "ERRORE" oppure "RICHIESTA URGENTE DI AIUTO!" non vanno bene come titoli.

4. Inserire il maggior numero possibile di informazioni tecniche

Per consentire un intervento rapido ed efficace a noi e ad altri utenti del forum, descrivete il problema in dettaglio, preferibilmente punto per punto. Inviatene il maggior numero possibile di dettagli, ad es. cosa c'è che non va, cosa avete fatto prima che si verificasse il problema, il vostro ambiente hardware/software, il vostro browser, i plug-in, ecc. Se ricevete un messaggio d'errore, copiatelo nel vostro post, parola per parola. Non cercate di riassumere, a volte anche una singola parola o un numero possono essere importanti. Se avete fatto qualcosa prima che si verificasse il problema, scrivete esattamente cosa avete fatto, punto per punto.

Potete e dovete pubblicare le schermate a supporto di quanto da voi segnalato. Piuttosto che inserire le immagini delle schermate, Unify consiglia di usare link al sito web. Esaminate attentamente quello che intendete pubblicare perché le schermate potrebbero contenere informazioni che non volete condividere con gli Utenti di Circuit sul forum.

5. Limitare quanto più possibile le informazioni personali

Le schermate di Circuit o i file di log generati da Circuit, possono contenere parecchie informazioni, alcune delle quali possono essere personali e/o riservate. Per evitare di creare problemi a voi, alla vostra organizzazione o a chiunque sta cercando di aiutarvi, esaminate attentamente cosa volete pubblicare. In caso di dubbio, modificate sempre i contenuti prima di pubblicarli, ad esempio inserendo un effetto sfocato per alcune parti della schermata ecc. Non inviare password o informazioni personali!

Ricordate che il forum è aperto agli Utenti Circuit di tutti i clienti, le aziende e i paesi. Chiunque può leggere, fare ricerche e copiare il forum. Qualsiasi cosa che inserite in un argomento di un forum è pubblica, il materiale che rendete disponibile mediante un link può essere esaminato da altri utenti del forum.

Inoltre, dovrete anche esaminare tutto quello che inserite nel vostro post per verificare la presenza di informazioni riservate o sensibili su altre persone o sulla vostra organizzazione. Non pubblicate dati personali di altre persone, compresi altri Utenti Circuit. Ove possibile, eliminate dati personali da ogni messaggio, schermata o altri dati inviati al forum cancellandoli o mascherandoli prima dell'invio. Tenete anche presente che i file che pubblicate possono contenere metadati.

Pubblicate i dati sul forum a vostro rischio. Unify non è responsabile di eventuali utilizzazioni abusive delle informazioni che avete inviato al forum.

Nel caso in cui abbiate bisogno di assistenza e/o non sia vostra intenzione condividere le informazioni, contattate Unify o il vostro Partner Unify. In funzione del vostro Pacchetto di servizi o con un costo supplementare, possono essere disponibili altre forme di assistenza in cui le informazioni non sono visibili pubblicamente sul forum.

6. Pubblicazione di link

Qualora la vostra domanda si riferisca ad una pagina o a un sito specifici ai quali può accedere qualsiasi Utente di Circuit, oppure nel caso in cui vengano utilizzati servizi esterni per memorizzare i contenuti come hosting per file immagine per le schermate, nel vostro post potete usare un link a tale contenuto esterno. Tenete comunque presente che il Forum per l'assistenza di Circuit non è un portale di link. A seguito dell'inserimento di troppi link potrebbe intervenire il moderatore e ciò potrebbe verificarsi anche in caso di firme o link non collegati ad una domanda. Tenete anche conto del fatto che, in genere, i link non vengono eliminati in seguito. Siete responsabili di ogni link che usate nel vostro post e qualora decidiate di non rendere più disponibile il contenuto del link, dovete eliminare il contenuto dal servizio in questione. In realtà, una volta che la vostra domanda è stata risolta, sarebbe il caso di eliminare i relativi contenuti, ad es. le schermate.

7. Pubblicare estratti di grandi dimensioni di file di log o schermate

L'inserimento di un estratto di grandi dimensioni di un file di log oppure di una schermata molto grande può rendere poco agevole la lettura del thread e rende difficoltoso individuare le informazioni di interesse. È preferibile incollare il vostro file su un servizio esterno ed inserirlo come link nel vostro messaggio.

È difficile definire cosa si intende per "estratto di grandi dimensioni". Comportatevi come ritenete più opportuno. Quando un file di log supera 100 righe è probabile che la sua lunghezza eccessiva. Ricordate sempre che gli Utenti di Circuit offrono la loro assistenza gratuitamente e che è sicuramente più facile leggere un file di log da una fonte esterna che in una grande quantità di righe all'interno di un messaggio del forum.

8. Eliminazione o modifica dei post

Sebbene la nostra politica generale non preveda la modifica o la cancellazione di post del forum a meno che non si tratti di spam, di contenuti sgraditi, illegali, o di evidente abuso, a sua esclusiva discrezione, Unify si riserva il diritto di eliminare argomenti o post ritenuti fuori tema o dannosi per il forum.

Una volta che un post è stato pubblicato e che le persone rispondono per risolvere il problema, il post diventa parte del forum e rappresenta una risorsa a cui altri Utenti di Circuit possono attingere. La cancellazione di un post comporta l'eliminazione di questo valore aggiunto. Ad ogni modo, i moderatori possono decidere di eliminare informazioni sensibili inserite nei post per errore. Va da sé che la vostra migliore linea d'azione consiste, prima di tutto, nel non pubblicare nulla che non vorreste diventasse pubblico.

9. Ottenere un account ed eliminare gli account

Ogni account Utente di Circuit viene collegato in automatico ad un account del forum, questo comporta, per ogni Utente Circuit, la possibilità di diventare un utente del Forum di assistenza di Circuit. A differenza dell'account dell'Utente di Circuit e del Contenuto utente che possono essere eliminati una volta scaduta l'iscrizione sottostante, il contenuto pubblicato sul Forum per l'assistenza di Circuit, in linea generale, non viene eliminato. Se decidete di non usare più il forum è sufficiente disconnettersi e non effettuare più l'accesso.

10. Upgrade per ottenere l'assistenza a pagamento

Il Forum per l'assistenza di Circuit è aperto a tutti gli Utenti Circuit, compresi gli utenti con account Free o di prova. Sebbene una parte dell'assistenza sia fornita da Unify, sono per lo più gli altri Utenti Circuit a contribuire al forum agendo in forma volontaria, fornendo assistenza e, in alcuni casi, impiegando una notevole quantità di tempo per aiutare gli altri, compresi voi e il vostro problema.

Qualora il problema risulti essere troppo complesso, questi Utenti Circuit possono consigliarvi di ricorrere ad un'assistenza professionale da parte di Unify. Non consideratela una forma di scortesia. Il motivo principale di ciò è che, in alcuni casi, vi serve un tipo di assistenza maggiore rispetto a quanto vi possono offrire il forum Circuit e i suoi volontari.

Si tenga presente che l'assistenza a pagamento comprende opzioni che consentono la condivisione di informazioni uno a uno, privata, tra voi e Unify.

11. Nessuna assistenza prevista per i prodotti commerciali di terzi

Circuit è un prodotto di Unify e il Forum per l'assistenza di Circuit è esclusivamente per Circuit. Qualora il vostro problema riguardi software commerciale o servizi di terzi diversi rispetto a quelli che Unify utilizza per l'erogazione di Circuit a voi e abbiate bisogno di assistenza in relazione ad essi, rivolgetevi al loro canale di assistenza ufficiale, ad esempio per problemi legati al browser. In alcuni casi, sarete espressamente indirizzati a tali siti. I fornitori sono responsabili dell'assistenza dei loro prodotti commerciali.

Analogamente, noi vi chiediamo che, tra voi e gli altri Utenti Circuit, quando vi fornite assistenza a vicenda, di non pretendere alcun pagamento, di non richiedere lavoro o di non spostare la conversazione ad una posizione privata. Il Forum per gli Utenti Circuit si fonda sul principio dell'aiuto reciproco e non di cercare clienti per la propria attività. Noi ci riserviamo il diritto di bloccare qualsiasi Utente Circuit che abusa del forum per questa finalità.

12. Contenuti vietati

Tutti i contenuti del forum devono essere conformi alla [Policy di utilizzo dei servizi \(AUP\)](#).

NON pubblicare contenuti che sono inadatti al pubblico in generale o per la visione durante il lavoro. Tenere anche presente che al Forum per l'assistenza di Circuit possono accedere persone di molti paesi, culture o contesti aziendali diversi. I contenuti che possono essere totalmente accettabili per voi o nel vostro paese o per il vostro datore di lavoro potrebbero non esserlo in altri paesi, culture o contesti aziendali. Inoltre, siete pregati di limitare i vostri messaggi a questioni che riguardano Circuit.

Se rilevate la presenza di informazioni che ritenete inadatte, segnalatelo fornendo una breve descrizione dei motivi che secondo voi rendono il messaggio o il link in questione inadatto.

Noi ci riserviamo il diritto di modificare o di eliminare completamente qualsiasi messaggio o link che noi, a nostra esclusiva discrezione, riteniamo inadatto al pubblico in generale.

Per ulteriori dettagli consultare la Policy di utilizzo dei servizi (AUP).

13. Moderazione dei messaggi

Tutti i contenuti pubblicati sul forum devono rispettare la [Policy di utilizzo dei servizi \(AUP\)](#). Di tanto in tanto, è necessario moderare i contenuti di un argomento. Tale intervento va da una lieve modifica di alcuni messaggi fino ad arrivare all'eliminazione totale di argomenti ed alla disattivazione di Utenti Circuit.

Sono probabili candidati alla moderazione:

- Inserimento di dati personali: Un Utente Circuit non deve pubblicare il proprio indirizzo e-mail, chiedere al altri di indicare la loro e-mail o sollecitare contatti con le persone fuori dal forum.
- Password o altre informazioni sensibili: Non dovete mai pubblicare o richiedere password o altre informazioni sensibili che non dovrebbero essere rese pubbliche all'intera comunità di Utenti Circuit.
- Tenere a mente le regole fondamentali di "netiquette": Non creare situazioni di molestie o di abuso nei confronti di altre persone. Non inviare messaggi e-mail insultandole. Non esercitare alcuna forma di stalking nei loro confronti. Adottare un comportamento gentile e amichevole.
- Azioni di spam o altra posta "spazzatura". Sarà eliminato ogni tipo di spam, i link collegati, post duplicati, post con contenuti offensivi, post privi di contenuti, "flame" e riferimenti a contenuti per adulti. Unify si riserva il diritto di utilizzare sistemi di filtro automatici per facilitare tali operazioni.
- Inviare interi messaggi in caratteri maiuscoli, usare in modo eccessivo punti esclamativi e ogni azione analoga equivalgono ad urlare e sono considerati quindi comportamenti maleducati.

Tenere presente che si tratta di un elenco puramente indicativo. Ogni messaggio viene giudicato in base alle sue ragioni sostanziali.

Il mancato rispetto da parte vostra delle regole in più occasioni, può comportare la disattivazione del vostro account di Utente Circuit e dell'account del forum. Il vostro Contatto del cliente sarà informato del divieto e dei motivi che hanno portato a tale decisione. Non esiste alcun contenuto o comportamento specifico a cui imputare tale decisione e Unify deciderà a sua esclusiva discrezione ma, fundamentalmente, se iniziate ad attaccare, a insultare le persone, a lanciare accuse ad inviare e-mail con messaggi di cattivo gusto o a mettere in discussione l'autorità dei moderatori, la conseguenza delle vostre azioni potrebbe essere l'esclusione dal forum. Le regole di base sono: "comportatevi bene" e "rispettate le regole di "netiquette" fondamentali".

14. Modifiche alle Regole per il forum di assistenza

Nel corso del tempo, noi possiamo aggiornare le presenti Regole (SFR) per riflettere il feedback del cliente, modifiche a Circuit e aggiornamenti alla Normativa in vigore. Prima di rendere operanti queste modifiche, voi e la

vostra organizzazione ne sarete informati in anticipo mediante il Contatto del cliente e l'Amministratore della Tenancy di Circuit con una comunicazione sulla pagina di accesso di Circuit. Viene fornito un link per prendere visione del testo aggiornato. In base alle impostazioni vostre o della vostra organizzazione, noi possiamo invece, o in aggiunta, inviare un'e-mail di notifica, e/o pubblicare un messaggio all'interno di Circuit. Queste comunicazioni saranno fatte, a prescindere da qualsiasi procedura di comunicazione concordata con la vostra organizzazione nell'Accordo e senza alcuna intenzione di limitarla.

Vi invitiamo a controllare con regolarità le presenti Regole (SFR). Salvo nei casi richiesti o consentiti dalle Legge applicabile, tali modifiche si applicano solo ai contenuti del forum pubblicati dalla data di entrata in vigore della modifica.