

Abertura de Chamados / Suporte

- Checklist antes de solicitar suporte
- Abertura de Chamados / Suporte
- SLA - Acordo de Nível de Serviço

Checklist antes de solicitar suporte

Antes de entrar em contato com o suporte da SafeArmor, verifique os pontos abaixo. Isso ajuda a resolver problemas mais rapidamente e evita abertura de chamados desnecessários.

2. Teste sua conexão com a internet

Verifique se sua internet está funcionando corretamente:

- Tente acessar outros sites
- Reinicie seu roteador, se necessário

3. Teste em outro dispositivo ou navegador

Isso ajuda a identificar se o problema é local:

- Abra o sistema em outro navegador
- Teste em outro computador ou celular

4. Verifique credenciais de acesso

Confirme se:

- Usuário e senha estão corretos
- Não há bloqueio por tentativas inválidas

5. Limpe cache do navegador

Problemas simples podem ser causados por cache:

- Limpe cache e cookies
- Tente novamente

Quando abrir um chamado

Se após essas verificações o problema persistir, abra um ticket informando:

- Descrição clara do problema
- Serviço afetado
- Horário aproximado do erro
- Print da tela (se possível)
- Mensagem de erro exibida

Abertura de Chamados / Suporte

Como abrir um ticket no suporte

Se você não encontrou em nossa base de conhecimento a sua dúvida, entre em contato com o suporte técnico!

Acesse o portal de suporte: <https://suporte.safearmor.com.br/help/43155784>

No formulário, preencha as informações necessárias:

1. Seu nome
2. E-mail (**Válido Usado na plataforma**)
3. No campo assunto defina e o **serviço** que você está reportando (Ex.: Backup, Nextcloud, VPS).
4. No Campo mensagem tire a sua dúvida. Você pode também querer enviar prints caso necessário.

Abrir um Ticket para o Suporte

Fernando da silva Teste

fernandoteste@teste.com.br

Preciso aumentar o espaço em disco

Minha dúvida aqui bem detalhada

 Adicionar anexos

Enviar

Após enviar a sua dúvida o suporte técnico irá categorizar o ticket de acordo com a urgência. Verifique nosso [SLA](#) (Acordo de nível de serviço) para verificar o Tempo de resposta para cada prioridade.

SLA – Acordo de Nível de Serviço

O SLA (Service Level Agreement), ou Acordo de Nível de Serviço, é o documento que define os padrões de qualidade e os compromissos da SafeArmor na entrega dos serviços.

Nele estão estabelecidos pontos como:

- Disponibilidade dos serviços (uptime)
- Tempos de resposta do suporte técnico
- Classificação de prioridade dos chamados
- Políticas de segurança e integridade dos dados
- Responsabilidades da Safearmor e do cliente

Os chamados de suporte são tratados de acordo com o nível de urgência e impacto no serviço, seguindo critérios definidos no SLA.

Para consultar todos os detalhes, acesse a página oficial:

<https://safearmor.com.br/service-level-agreement/>

Recomenda-se a leitura completa para entendimento dos prazos, garantias e condições aplicáveis ao suporte e à disponibilidade dos serviços.