

# Supportinformationen Cirrax GmbH

## 1 Kontakt

**Support Mailadresse: [support@cirrax.com](mailto:support@cirrax.com)**

Allgemeine Supportanfragen bitte immer an die Support Mailadresse richten. Dies garantiert, dass diese auch bei Ferienabwesenheiten beantwortet werden.

**Postadresse: Theaterplatz 2, 3011 Bern**

### 1.1 Kontaktperson

Benedikt Trefzer  
[benedikt.trefzer@cirrax.com](mailto:benedikt.trefzer@cirrax.com)  
+41 31 511 51 52  
+41 79 699 59 19

Mobiltelefon für dringende Fälle, falls niemand telefonisch erreichbar ist.

## 2 Konditionen

### 2.1 Support

- Email Support während Arbeitszeit Mo-Fr 9-17 Uhr, Reaktion bis maximal am übernächsten Arbeitstag (48h)
- Maximal 2h Support pro Monat (exkl. Serverwartung)
- Weitergehender Support zum Stundenansatz von 180.- Fr während der Arbeitszeiten oder nach Absprache.

Vorbehalten bleiben anderweitige Abmachungen zum Supportumfang.

### 2.2 Serverwartung

- Einspielen von Sicherheitsaktualisierungen und Minor Releases des Betriebssystems.
- Monitoring des Betriebssystems, der Server Hardware und der Backups.
- Routinearbeiten wie Einrichten von Benutzern, Einrichten eines zusätzlichen Backups
- Initiale Problemanalyse und Behebung kleiner Probleme bzw. Aufwandschätzung.