

Supportinformationen Cirrax GmbH

1 Kontakt

Support Mailadresse: 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
+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.