



---

## Betingelser for kjøp av læremidler fra Creaza via BS undervisning.

### **Varighet:**

Kontraktens varighet er 12 måneder om ikke annet er avtalt for den spesifikke kunden. Etter 12 måneder fornyes avtalen automatisk på årlig basis og prisjusteres for prisindeks. Avtalen kan sies opp, men dette skal skje senest 3 måneder før automatisk fornying.

### **Tilgang:**

Tilgang skjer via Feide om ikke annet er spesifikt avtalt.

### **Support og SLA**

1. linje support er Creaza. Support kan kontaktes på tre ulike måter:

- Creazas supportsystem med skjema via nettside
- E-post: [support@creaza.com](mailto:support@creaza.com)
- Telefon: +47 47 77 88 00

Nedenfor er Creaza AS sine standard SLA-verdier:

Kategorisering av feil gjøres av kunden og følger disse retningslinjene:

- En A-feil er en feil som er så alvorlig at en stor andel sluttbrukere ikke lenger kan benytte seg av tjenesten, og at feilen ikke kan unngås av denne gruppen.
- En B-feil er en feil som forhindrer bruk av sentrale deler av tjenesten og som er vanskelig å omgå.
- C-feil er feil som fører til at mindre sentrale deler av tjenesten ikke fungerer som tiltenkt, men som enkelt kan omgås.
- D-feil er kosmetiske feil og feil i brukerdokumentasjonen

Makstid for å fikse feil:



Creaza AS  
Brynsveien 18  
N-0667 Oslo  
Norway

+47 47 77 88 00  
[post@creaza.com](mailto:post@creaza.com)  
[www.creaza.com](http://www.creaza.com)

---

Mellom klokken 08.00 og 17.00 skal supporthenvendelser til Creaza besvares og etter beste evne rettes opp i henhold til fristene beskrevet under.

A-feil skal løses innen 1 virkedag. Hvis en feil for eksempel meldes inn klokken 12.00 på en mandag, skal den fikses innen klokken 17.00 påfølgende tirsdag.

B-feil skal løses innen 4 virkedager

C-feil skal løses innen 10 virkedager

D-feil skal løses innen 20 virkedager

Tid tjenesten er tilgjengelig: 99%