ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN FÜR
SAP LEARNING HUB

Diese Ergänzenden Bedingungen („Ergänzende Bedingungen“) sind Bestandteil einer Vereinbarung zwischen SAP und dem Auftraggeber. Sie gelten ausschließlich für SAP Learning Hub.

1. NUTZUNGSMETRIK

1.1. **Gewerbliche Editionen** („**Cloud Service**“)

(a) SAP Learning Hub;

(b) SAP Learning Hub, partner edition – Beachten Sie, dass diese Version nur Partnern im SAP PartnerEdge-Programm zur Verfügung steht.

1.2. Die Nutzungsmetrik für den Cloud Service lautet „Nutzer“. Ein Nutzer ist eine Person, die die Berechtigung für den Zugriff auf den Cloud Service besitzt. Die Zugangsdaten, die den Nutzern für den Zugriff auf den Cloud Service und dessen Nutzung zugewiesen werden, gelten jeweils nur für einen (1) spezifischen Nutzer und dürfen nicht von mehreren Personen gleichzeitig oder gemeinsam verwendet werden oder von einer (1) Person auf eine andere übertragen werden, außer in Übereinstimmung mit den in Abschnitt 2 aufgeführten Kriterien. Die Zugangsdaten, die den Nutzern für den Zugriff auf SAP Learning Hub, partner edition und dessen Nutzung zugewiesen werden, dürfen nur S-Usern innerhalb einer Rechtseinheit zugeordnet werden, die über eine gültige und aktive PartnerEdge-Vereinbarung verfügt.

1.3. Bis zu 5 % der Anzahl der Nutzer (oder maximal 100) können Nicht-Lernende mit der Rolle Abrechnung oder Administration sein, die eine kostenlose Lizenz mit eingeschränkter Funktionalität des Cloud Service erhalten.

2. Neuzuordnung von Nutzern

2.1. **Anmeldeinformationen**

Ungeachtet der Bestimmungen in Abschnitt 1 können die Zugangsdaten jedes Nutzers nur ein (1) Mal pro Subskriptionsjahr von einer Person auf eine andere Person übertragen werden, vorausgesetzt, dass:

(a) der ursprünglich zugeordnete Nutzer die Kriterien gemäß der Definition für „Nutzer“ nicht mehr erfüllt; und/oder

(b) der ursprünglich zugeordnete Nutzer für mehr als sechs (6) Monate beurlaubt ist; und/oder

(c) der ursprünglich zugeordnete Nutzer noch nie auf den Cloud Service zugegriffen hat.

2.2. **Weitere Bedingungen für die Neuzuordnung von Nutzern**

(a) Nicht verwendete Zugangsdaten können von einem Nutzer mit der Rolle Administration vom ursprünglichen Nutzer einem anderen Nutzer neu zugeordnet werden. Die Zugangsdaten gelten als bereits verwendet, wenn der Nutzer beispielsweise:

(i) sich für eine Live-Sitzung angemeldet hat,

(ii) einen Versuch für eine SAP-Zertifizierung unternommen hat,

(iii) ein Übungssystem gestartet hat oder

(iv) auf eine Bewertung zur Aufrechterhaltung seiner Zertifizierung zugegriffen hat.

(b) Die Neuzuordnungsanfragen pro Subskriptionsjahr dürfen nicht mehr als fünfzehn Prozent (15 %) der Gesamtzahl an Nutzern betragen, die seit Beginn des Vertragsjahres der Subskription zugeordnet wurden.

(c) Ein Auftraggeber benachrichtigt SAP durch Anlegen eines Tickets unter https://learning.sap.com/helpcenter und gibt dabei den ursprünglichen definierten Nutzer (Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Land und Name des Unternehmens) sowie den Grund für die Deaktivierung an.

(d) Pro Monat darf nur eine (1) Mitteilung über eine Neuzuordnungsanfrage an SAP übermittelt werden.

(e) Bei einer mehrjährigen Subskription ab dem zweiten Vertragsjahr oder einem Verlängerungsvertrag können bis zu 100 % der Nutzer innerhalb der ersten 30 Tage jedes Vertragsjahres der Subskription deaktiviert werden und entsprechende Nutzungsrechte stehen zur Zuweisung zur Verfügung.

2.3. **Zertifizierung**

Ein Nutzer kann unter https://learning.sap.com maximal vier (4) Prüfungsbuchungen über alle zwölf (12) Monate des Subskriptionszeitraums planen.

2.4. **Übungssysteme**

Eine Subskription darf jeweils nur für bis zu zwei (2) Systemumgebungen verwendet werden.

3. ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN

Für den Cloud Service gilt die Support-Richtlinie für SAP Cloud Services, wobei er jedoch den in Anhang 1 aufgeführten Abweichungen unterliegt. Im Falle von Unstimmigkeiten zwischen den Bedingungen der Support-Richtlinie für SAP Cloud Services und den in Anhang 1 aufgeführten Bedingungen haben die Bedingungen in Anhang 1 Vorrang.

ANHANG 1

1. SCOPE DES SUPPORT SERVICE

Die folgende Tabelle beschreibt die Support Services für SAP Learning Hub:

Beschreibung des Support Scope	Der Auftraggeber akzeptiert die Cloud Services, wie die bereitgestellten Inhalte und Systemumgebungen, „as is“ (d. h. wie gesehen). SAP passt keine Inhalte an, die der Subskribent möglicherweise als fehlerhaft betrachtet. Der Support umfasst weder Systemsupport für SAP-Anwendungen noch Expertenwissen.
Sämtliche Support-Anfragen (nur auf Englisch) während der Geschäftszeiten **Sämtliche Support-Anfragen können nur mit Priorität 3 (mittel) gemeldet werden.**	Sonntag 23:00 Uhr, Koordinierte Weltzeit (UTC) bis Freitag 23:00 Uhr, UTC Die angestrebte Erstreaktionszeit ist ein (1) Werktag. Abschnitt 4 „Reaktionsstufe des Auftraggebers“ in der Support-Richtlinie für SAP Cloud Services gilt nicht.
Support-Self-Service über den Hilfebereich (Help Center, rund um die Uhr verfügbar)	Den Online-Hilfebereich finden Sie unter https://learning.sap.com/helpcenter/.
Technische Anforderungen	Um den vollen Funktionsumfang von SAP Learning Hub nutzen zu können, muss die technische Umgebung des Auftraggebers den in der Dokumentation beschriebenen technischen Anforderungen entsprechen. Die Support Services umfassen keine Beratungsleistungen im Hinblick auf die Einrichtung der Umgebung des Auftraggebers, um den Zugriff auf SAP Learning Hub zu ermöglichen.

2. KONTAKTAUFNAHME MIT DEM SUPPORT

Die Support Services für SAP Learning Hub stehen Auftraggebern, die eine gültige Subskription besitzen, über folgende Kanäle zur Verfügung:

- SAP Learning Hub Help Center https://learning.sap.com/helpcenter
- Kontakt per E-Mail an e-learning@sap.com