

Standpunkte der deutschen Wirtschaftsverbände und der DSAG zum SAP-Support-Modell

Die Zusammenführung der Support-Modelle der SAP entspricht nicht dem Support Bedarf der Kunden, vertreten durch die Wirtschaftsverbände in Deutschland und der Kunden-Dachorganisation DSAG. Rückmeldungen der SAP-Anwender zeigen, dass der Großteil der SAP-Kunden nach wie vor den Standard Support bevorzugt. Bisher konnte SAP die Kunden von dem neuen Support-Konzept inhaltlich noch nicht überzeugen.

Daher haben wir folgende Kernanliegen:

Erfordernis:

- 1. Beibehaltung des Angebots optional und bedarfsgerecht wählbarer SAP-Support-Modelle mit klarer Differenzierung von Leistung und Kosten.**

Empfehlungen:

- 2. Akzeptanz des von SUGEN übermittelten Rahmenwerks bzgl. Enterprise Support**
- 3. Gleichbehandlung aller SAP-Kunden weltweit**

Erläuterungen

Erfordernis

1. Beibehaltung optionales Modell

Enterprise Support muss durch Mehrwerte überzeugen, die sich auch in seiner preislichen Gestaltung niederschlagen. SAP-Kunden sollen nicht durch eine Preissteigerung im Standard Support „durch die Hintertür“ in das neue Konzept gedrängt werden. Das bedeutet: **Leistungsspektrum und inhaltliche Ausgestaltung von Enterprise Support und Standard Support müssen sich deutlich unterscheiden** und die jeweiligen unterschiedlichen Anforderungen der Kunden abdecken. Der Preisunterschied muss in den Augen der Kunden gerechtfertigt sein. Die Leistungserweiterung muss zudem erkennbar und nachvollziehbar in der SAP Organisation verankert sein. Unter anderem ist daher eine Anreicherung des Leistungsspektrums von SAP Enterprise Support notwendig.

Wir fordern die Rückkehr zu einem echten optionalen und bedarfsgerechten Support-Modell.

- Divergierendes Preis-/Leistungsmodell zwischen Enterprise Support und Standard Support inkl. der Präzisierung der Inhalte (Leistungsumfang)
- Dabei muss die Wahlmöglichkeit zwischen Enterprise Support und Standard Support auch künftig wieder für Neuabschlüsse und Nachkäufe gelten.
- Zur preislichen Differenzierung der Support-Modelle ist es erforderlich, dass die Rückrechnung des Index beim Standard Support ab 2010 auf maximal ein Jahr beschränkt wird; respektive SAP 2010 auf jedwede Preiserhöhung verzichtet. Nur so wären Kunden, die frühzeitig der SAP-Strategie gefolgt sind und ihre Verträge zu einem frühen Zeitpunkt umgestellt und schließlich die aktuellen Entwicklungen finanziert haben, nicht schlechter gestellt, als diejenigen, die ihre Verträge spät umgestellt haben. Der geringere Leistungsumfang des Standard-Support muss sich in einem niedrigeren Preis gegenüber Enterprise Support niederschlagen.
- Zur inhaltlichen Differenzierung mit dem Zweck des Nachweises der Support-Leistung erachten wir die Definition von Qualitätskriterien für erforderlich.

Empfehlungen

2. Akzeptanz der SUGEN Standpunkte als Rahmenbedingung

- Aufschub der Preissteigerung in 2010
 - KPI-Konzept erarbeiten und Anwendbarkeit evaluieren
 - Rücksichtnahme auf weltweite wirtschaftliche Situation
- Rahmen: Preissteigerung nach 2010 orientiert sich an einem maximalen Höchstwert (3,1 % p.a.) bis der finale 22%ige Pflegesatz erreicht ist. Lokale bzw. kundenspezifische Vertragsbedingungen sind davon nicht betroffen. Die Preissteigerung gibt lediglich einen Maximumwert an. CPI oder Lohnkostenindex sind auf diesen maximalen Wert begrenzt. Sollten CPI und Lohnkostenindex geringer ausfallen, wird zum Vorteil des Kunden, der tatsächliche pro Jahr anfallende Index zur Berechnung der Preissteigerung berücksichtigt.
- Erarbeitung von KPI zur Identifizierung und Evaluierung der Qualität der Leistungen von Enterprise Support
- Die durch die Anwendung der KPI gelieferten Ergebnisse sind Bezugswerte, nach denen die weitere Preisentwicklung gestaltet wird. (z.B. Einstellung oder Anpassung der Preissteigerung bis die zu liefernde Servicequalität sicher gestellt ist).

3. Internationale Gleichbehandlung

Die Konzeptionierung des SAP-Support-Modells muss für alle Länder weltweit gelten. Die Verbände empfehlen die Einführung der weltweiten Gültigkeit des unter Punkt 1 beschriebenen Modells.

Wir sehen daher die Notwendigkeit zu einer gleichen und fairen Behandlung der SAP-Kunden gegeben. Der unter den Verbänden gemeinsam identifizierte Bedarf spiegelt sich in einem international einheitlichen SAP-Support-Modell (siehe Punkt 1), das die Interessen der Kunden in angemessenem Maße berücksichtigt, wider. Wir geben zu bedenken, dass durch die „Monopolstellung“ des SAP-Heimatmarkts der Wirtschaftsstandort Deutschland im internationalen Ansehen Nachteile haben und unter der „Bevorzugung“ leiden könnte. Der SUGEN Vorschlag gibt SAP die Möglichkeit dazu, unter Berücksichtigung der Regeln in D und A so zu agieren.

Teilnehmende Verbände

- **Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.**
- **Bundesverband des Dt. Gross- & Aussenhandels e.V.**
- **Deutschsprachige SAP® Anwendergruppe e.V.**
- **Global Forest Products Council**
- **Hauptverband des Deutschen Einzelhandels**
- **Higher Education & Research Usergroup**
- **Verband der Automobilindustrie e. V.**
- **Verband der Chemischen Industrie e.V.**
- **Verband Deutscher Papierfabriken e.V.**
- **Vereinigung der Rohstoffe und Bergbau e.V.**
- **Wirtschaftsvereinigung Stahl**
- **Zentralverband gewerblicher Verbundgruppen e.V.**