



Deutschsprachige
SAP® Anwendergruppe

DSAG-Mitgliederinformation: Durchbruch beim Support-Modell

SAP hat heute in einer Pressemitteilung verlautbart, dass Kunden auf der ganzen Welt rückwirkend zum 01.01.2010 zwischen Standard Support und Enterprise Support wählen können. Die Rückkehr zum optionalen und weltweit einheitlichen Support-Modell hat die DSAG seit der Ankündigung zum verpflichtenden Enterprise Support vor rund eineinhalb Jahren unbeirrt vertreten. Wie in unserem letzten Schreiben am 2. Dezember 2009 mitgeteilt haben in der Zwischenzeit weitere Gespräche stattgefunden, deren Ergebnisse wir in hier vorstellen möchten:

Fristen beachten

Kunden in D/AT haben bis **15.03.2010** einmalig die Chance von Standard Support auf Enterprise Support zu den aktuellen Konditionen (Details weiter unten) zu wechseln. Danach ist der Wechsel zwar möglich, dann jedoch direkt auf 22%.

Umgekehrt können Enterprise Support Kunden bis zu diesem Termin rückwirkend zum 01.01.2010 wieder in den Standard Support wechseln.

Künftig ist der Wechsel zwischen Standard und Enterprise Support jährlich möglich, mit der oben genannten Einschränkung, nach der Frist für Enterprise Support 22% Wartung zahlen zu müssen.

Diese Wahlfreiheit gilt nur für den gesamten Vertragsbestand. Aktuelle Verträge bleiben von SAP unberührt, einzig der Kunde entscheidet über Änderungen.

Standard Support

Die im Oktober von SAP angekündigte Preiserhöhung basierte auf der Entwicklung eines Referenz-Index seit Vertragsbeginn. Diese Erhöhung wird nun **bei 18%** pro Vertrag **gedeckt**, dies entspricht einer Entwicklung von 2006 bis 2009. Damit kommt die SAP dem DSAG-Wunsch entgegen langjährige Bestandskunden nicht übermäßig zu benachteiligen. Standard Support-Wartungssätze aus jüngeren Verträgen (Abschluss nach 2006) berechnen sich entsprechend der bisherigen Ankündigung (< 18%). Auch der Nachkauf ist künftig wieder zum Listenpreis für Standard Support möglich (2010 18%).

Kunden die bereits auf Standard Support sind können dort bleiben, es kann jedoch zu einer Anhebung der Wartung gemäß den bereits existierenden, gültigen AGB („Lohnkostenindex“) ab Januar 2011 kommen. Die Grundlage einer möglichen Erhöhung ist die Entwicklung des Lohnindex des jeweiligen Vorjahres.



Deutschsprachige
SAP® Anwendergruppe

Kunden die derzeit Enterprise Support beziehen, haben bis 15.03. die einmalige Möglichkeit rückwirkend zum 01.01.2010 wieder in den Standard Support zurück zu gehen. Dies bedingt eine Ergänzung zum Vertrag mit dem Vorteil wieder 24 Monate Bestandsschutz zu 18% zu erhalten. Eine erste Erhöhung ist hier dann erst 2012 möglich.

Die vertraglichen Leistungen des Standard Support werden nicht geändert.

Ein Wechsel vom Standard Support zum Enterprise Support ist jederzeit mit 3-monatiger Ankündigung möglich

Enterprise Support:

Wie bereits von der DSAG im Dezember kommuniziert wird **Preisobergrenze von 18,36% wird um ein Jahr verlängert**, somit wird die Staffelung der Preisobergrenze in Summe um ein Jahr verschoben:

2010 → 18,36 %
2011 → 18,9 %
2012 → 19,5 %
2013 → 20,1 %
2014 → 20,8 %
2015 → 21,4 %
2016 → 22 %

Unberührt davon bleibt die Tatsache, daß eine Preiserhöhung ggf. zusätzlich durch einen lokalen Index (z.B. in Deutschland der „Lohnkostenindex“) begrenzt wird, d.h. z.B. wäre der Lohnkostenindex in Deutschland 2010 0% gäbe es in 2011 keine Preiserhöhung für Deutschland. Bis 15.03.2010 haben Standard Support Kunden die Möglichkeit in Enterprise Support zu aktuellen Konditionen zu wechseln. Ein Wechsel zu Enterprise Support nach dem 15.03. hat einen Pflegesatz von 22% zur Folge. Dies ist eine Änderung zu früheren Aussagen, künftig jederzeit „schadlos“ den Vertrag umstellen zu können. Dies geht nun nur noch bis zum angekündigten Termin. SAP wird in Kürze alle Kunden schriftlich informieren. Verträge aus Nachkäufen die bereits Enterprise Support unterliegen bleiben bei 22%.



Deutschsprachige
SAP® Anwendergruppe

Nachkäufe schlagen weiterhin mit **22%** zu Buche jedoch wird es für diese bis 2017 keine Anhebung gemäß Referenz-Index geben. Das heißt in der Konsequenz, die Wartungssätze gleichen sich über die Zeit an.

Bis zum 30.09. eines Jahres kann ein Enterprise Support-Kunde jeweils entscheiden, ob er zum 01.01. des Folgejahres auf Standard Support wechseln möchte. Grundlage ist der dann gültige Wartungslistenpreis des Standard Support. (Rechenbeispiel: für 2011= 18% plus Lohnindexsteigerung aus 2010.)

Viel Licht, wenig Schatten

Natürlich gibt es hier und da Details die wir gerne anders gesehen hätten. Das sich ein Kunde jetzt für Enterprise Support entscheiden muss, ist nicht sehr schön. Faktisch hat er jederzeit die Möglichkeit zu wechseln, aber der direkte Sprung auf 22% erschwert diese Entscheidung unnötig.

Auch hätten wir uns gefreut, wenn SAP die Rückrechnung ganz gestrichen hätte, aber in Summe können mit dem Kompromiss in diesem Gesamtkontext sehr zufrieden sein. Denn: dies ist eine gute Entscheidungsgrundlage, um sich firmenindividuell für ein Supportkonzept zu entscheiden. Hierzu planen wir gemeinsam mit SAP in den nächsten Wochen weiterführende Informationen an Sie zu geben.

Insgesamt freuen wir uns über diesen Erfolg, gerade auch im Rückblick auf die schwierige Ausgangslage. Wir hatten viele Gespräche mit SAP und sind zuversichtlich, dass künftig mit mehr Sensibilität solche Themen angegangen werden. Eines hat man uns schon signalisiert. SAP plant künftig von Jahr zu Jahr zu entscheiden ob die Wartung erhöht wird oder nicht. Erhöhungen sollen maximal nur für ein Jahr rückwirkend erhoben werden.

Wir freuen uns, dass statt der Preis- und Vertragsdiskussionen nun wieder mehr inhaltliche Fragestellungen in den Fokus rücken und unsere Mitglieder sich auf ihre Projekte konzentrieren können.

Das ist gut für alle Beteiligten.

Ihre DSAG-Geschäftsstelle

Deutschsprachige SAP® Anwendergruppe e.V.
Altrottstrasse 34a
D-69190 Walldorf
E-Mail: info@dsag.de
Web: www.dsag.de