

Décryptage du changement des tarifs de maintenance SAP

18 Juillet 2008

Auteur :

Claude Molly-Mitton
Vice-président de l'USF
(claude.molly-mitton@usf.fr)

USF
64 rue Ranelagh
75016 Paris
Tél. : 01 46 41 78 94
www.usf.fr



Sommaire

1. Introduction.....	4
2. SAP Enterprise Support	5
3. La question de la maintenance étendue.....	6
4. Achat de nouvelles licences	7
5. Product Support for Large Enterprise	8
6. Commentaires de l'USF.....	9

1. Introduction

SAP change de fusil d'épaule sur les tarifs de maintenance

L'USF vient d'être informée officiellement par SAP du changement de son offre et de sa politique tarifaire de maintenance, seulement quelques mois après avoir annoncé le maintien de deux taux distincts, l'un pour les nouveaux clients de 22% et l'autre de 17% pour les contrats en cours.

SAP a décidé d'imposer dorénavant au niveau mondial, un taux unique de 22% en généralisant le contrat « Enterprise Support » à tous les clients, aussi bien pour les licences acquises que pour les nouveaux acquéreurs. Ainsi, SAP abandonne le taux initial de 17% et la « maintenance standard ». Cependant, derrière cette relative simplicité, se cachent des modalités plus complexes qui semblent pouvoir atténuer en France l'effet négatif de cette annonce et qui méritent d'être analysées plus en détail. Nous avons à cet effet eu plusieurs échanges avec des représentants de SAP France afin d'éclaircir certains points et de vérifier quelles étaient les décisions qui allaient être concrètement appliquées en France.

Sous couvert des profonds changements enregistrés sur les systèmes d'information, amorcés depuis les années 2000 (architectures, technologies, temps réel, etc.), les services de maintenance applicative sont soumis aujourd'hui selon SAP à des exigences nouvelles en termes de réactivité et de proactivité. Cette plus grande complexité, observée dans le fonctionnement des systèmes d'information, augmente les facteurs de risques et demande de plus en plus de compétences. Néanmoins, d'après une étude communiquée par SAP, un support de qualité apporte aux entreprises des moyens nouveaux pour obtenir des économies substantielles des coûts d'exploitation. Cette affirmation reste bien entendu à vérifier.

L'un des arguments invoqué par SAP pour expliquer que l'augmentation de la maintenance n'est pas nécessairement un inconvénient, mais qu'elle peut se révéler au contraire comme une source de réduction des OPEX, tient au fait qu'une maintenance de qualité, à la fois plus réactive et proactive, contribue au bon fonctionnement, à la performance et à la continuité de service. C'est incontestable, à ceci près que ces trois éléments ne dépendent pas uniquement de SAP, mais d'un ensemble d'acteurs et de divers composants matériels et logiciels indépendants de l'éditeur. Il n'est donc pas facile de mesurer quel pourrait être l'impact qualitatif du seul maillon SAP.

Après ce préalable d'ordre général, SAP nous a présenté plus en détail les changements qui s'articulent autour de deux offres de maintenance : l'« Enterprise Support » pour la très grande majorité des clients et le « Product Support for Large Enterprise » pour les très grands clients.

2. SAP Enterprise Support

Les innovations déjà présentées en avril 2008 concernent d'abord un engagement de SAP en matière de niveaux de service de type SLA sur les requêtes intitulées High (Priorité 2) et Very High (Priorité 1). Un centre de conseillers Supports et une analyse des causes d'incident sera ainsi disponible 7j/7 - 24h/24.

Par ailleurs, le mode de gestion des niveaux de criticité reste quant à lui inchangé. Comme cela était déjà le cas précédemment dans le cadre de la maintenance standard, lors de l'ouverture du message, les clients définissent les niveaux de priorité, en fonction de la gravité de leur incident. Si le niveau de priorité ne correspond pas à la description des niveaux de gravité des incidents (note 67739), SAP réajustera le niveau de priorité de l'incident.

Les engagements en termes de SLA (sous certaines conditions – voir ci-après) seront selon SAP les suivantes :

	Enterprise Support		Standard
	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 1+2
Prise en compte	1 heure	4 heures	–
Mesures corrective	4 heures	–	–

Selon des statistiques de SAP, ces délais sont nettement plus courts que ceux enregistrés auparavant.

Toutefois l'engagement de SAP en termes de SLA est conditionné à un certain nombre de points :

- Dès aujourd'hui tous les clients bénéficient « a priori » de l'Enterprise Support qui inclut le SLA. Or, celui-ci n'était pas jusqu'alors contractualisé dans la maintenance standard. Il est donc nécessaire, selon SAP, pour le client de signer un avenant sur les contrats en cours pour pouvoir agir en cas de réclamation et bénéficier notamment des engagements de services et pénalités.
- Le client doit absolument utiliser Solution Manager dans ses versions SAP Solution Manager 7.0 ou SAP Solution Manager Enterprise Edition, afin que les supports techniques puissent auditer plus facilement le système concerné. Dans le cadre de l'Enterprise Support, une nouvelle version de Solution Manager (Solution Manager Enterprise Edition) est mise à disposition des clients, mais elle n'est pas pour l'instant obligatoire. Cette nouvelle version offre des services additionnels, en particulier pour la gestion des tests, la gestion des changements et la documentation.
- les clients doivent autoriser l'accès à distance à l'environnement SAP, ce qui pose de réels problèmes pour les entreprises ou organisations publique sensibles. Dans ces cas, SAP peut proposer une solution SAP Secure Support (payante et désignée sur mesure) afin de répondre aux entreprises ou organisations ayant des contraintes de sécurité spécifique avec la connexion à distance. Cela était le cas précédemment dans le cadre de la maintenance Standard.

A noter parmi les autres bénéfices additionnels, cités par SAP, le contrôle Qualité en continu à travers un plan de service proactif, en phase projet ou opérationnelle, via des actions réalisées à distance.

3. La question de la maintenance étendue

Autre nouveauté, la maintenance étendue SAP R/3 4.6C et SAP R/3 Enterprise (4.7) est incluse dans les services Enterprise Support à partir de 2009 sans coûts additionnels.

Pour les clients ayant déjà à ce jour des contrats d'Extended Maintenance sur une période allant au-delà du 31/12/2008, aucune facturation ne sera faite pour ces services d'Extended Maintenance à partir de 2009.

Ainsi, pour les clients SAP R/3 4.6C, l'Extended Maintenance est incluse sur les années 2009 et 2010, sous réserve que les clients soient à jour des contrats d'Extended Maintenance jusqu'au 31/12/2008.

Pour les clients SAP R/3 Enterprise (4.7), l'Extended Maintenance sera incluse sans coût additionnel dans l'Enterprise Support, dès le début de la période d'Extended Maintenance, soit à partir d'avril 2009.

De plus, SAP propose un allongement d'un an des durées de support des versions SAP R/3 4.6C (jusqu'en décembre 2010) et SAP R/3 Enterprise (4.7) (jusqu'en mars 2013), ce qui laisse un délai supplémentaire aux clients qui n'auraient pu encore planifier leur migration.

La stratégie SAP de support des versions 5-1-2 et, en particulier, la facturation de l'Extended Maintenance pour les produits SAP autres que SAP R/3 4.6C et SAP R/3 Enterprise (4.7), est maintenue telle que définie dans la Product Availability Matrix SAP.

A noter que le modèle Enterprise Support s'applique également aux ventes indirectes, c'est à dire que les clients qui ont souscrit auprès d'hébergeurs ou d'intégrateurs leurs solutions SAP, bénéficient de services similaires à travers leur fournisseur à partir d'octobre 2008.

4. Achat de nouvelles licences

Dans le cadre de cette annonce, il est très important de souligner que le taux imposé de 22% concerne tout achat de nouvelles licences, même quand il s'agit d'un client existant. Ce point constitue un net recul par rapport aux annonces d'avril et une remise en cause des engagements préalables de l'éditeur.

Plus précisément, les clients disposaient précédemment de la maintenance standard à 17% et restaient à ce taux pour les nouvelles licences, ainsi que pour l'ensemble de leur configuration.

Dorénavant, tout achat de licence supplémentaire devra donc être fait au taux de 22% de maintenance, nouveaux clients comme anciens clients SAP. Concernant la base installée, toutes les entreprises bénéficieront de l'Enterprise Support (sauf les très grands clients qui bénéficieront du Product support for Large Enterprise cf § suivant) sur l'ensemble de leurs installations dès aujourd'hui, même si le taux pour la maintenance de la base installée n'évoluera progressivement de 17 à 22%, qu'à partir de janvier 2009.

L'un des points essentiels de l'augmentation du taux de maintenance, concerne les mécanismes de la transition vers ce nouveau taux de maintenance :

- 1) Ainsi SAP France s'engage à respecter formellement les contrats en cours. Cela s'applique notamment aux clients qui possèdent dans leurs contrats des clauses liées au tarif de maintenance, quel que soit le principe agréé. Par exemple, s'il a été défini dans le contrat que la redevance de maintenance n'évoluait pas sur une certaine durée ou si une évolution du tarif est prévue en fonction d'un indice de type Syntec ou autre, ces clauses seront strictement respectées par SAP.
- 2) Au-delà de la période cadrée contractuellement pour l'augmentation des taux de maintenance et pour les clients qui ne possèdent pas de clause particulière, l'augmentation maximale annuelle garantie par SAP de ce taux de maintenance sera de 8%. Ainsi, les clients devraient atteindre le taux de 22% vers 2012 pour les moins favorisés, mais potentiellement beaucoup plus tard pour ceux bénéficiant de contrats plus favorables.

5. Product Support for Large Enterprise

Le support au taux de 17 % continuera de s'appliquer aux très grands comptes (environ une centaine de clients dans le monde – moins de 10 en France) pour la maintenance de la base installée ainsi que pour la maintenance des nouvelles licences. Ce service ne comprend pas de SLA et les services proactifs (GoingLive Check, EarlyWatch...) qui seront disponibles en libre service sur le Solution Manager des clients.

En effet, la complexité de ces très grands clients est extrêmement importante. Aussi, SAP recommande plutôt à ses clients, l'offre de support « MaxAttention » véritable offre de support « sur-mesure » (mais très coûteuse) qui offre un service plus personnalisé avec du personnel du support SAP sur site client.

Ce support ne comprend pas la maintenance étendue pour les versions SAP R/3 4.6C et SAP R/3 Enterprise (4.7) qui sera facturée aux conditions existantes préalablement.

6. Commentaires de l'USF

En préambule, il est important de noter que l'ensemble des précisions apportées dans ce document sont le fruit de nombreuses discussions et réponses formelles (validées par écrit) aux questions posées par l'USF à SAP France. Qui plus est, ces discussions ont été engagées en avance de phase, une semaine avant l'annonce officielle de l'éditeur, ce qui montre là une vraie considération du club utilisateurs de la part de SAP France. Néanmoins l'USF tient à effectuer un certain nombre de commentaires.

Tout d'abord, l'USF prend bien évidemment acte de cette augmentation du taux de maintenance et corrélativement de l'abandon du support standard (à 17%) pour sa base de clients installés. Cette décision, si elle semble quelque peu soudaine de la part de l'éditeur, est toutefois loin d'être surprenante compte tenu du contexte général et du modèle économique des éditeurs. L'USF fait surtout remarquer que cette décision vient en contradiction formelle avec ce que l'éditeur avait affirmé à l'USF, il y a moins de 3 mois (http://www.usf.fr/l_usf_pratique/forums/augmentation_du_prix_de_la_maintenance/augmentation_du_prix_de_la_maintenance).

Les débats possibles avec l'éditeur se situent donc aujourd'hui principalement à deux niveaux :

- les conditions de transition pour passer d'un taux de 17% à 22% pour les clients de SAP France ;
- la réalité et le contenu des nouveaux services offerts par SAP France qui pourraient réellement justifier, comme l'éditeur l'affirme, cette augmentation.

Concernant les conditions de transition, ce document est le fruit d'un premier travail réalisé en collaboration avec SAP permettant de préciser les termes de la progressivité de l'augmentation du taux de maintenance et du niveau de qualité de service offert. L'USF a par ailleurs décidé d'ouvrir un forum* accessible uniquement à ses membres, afin qu'ils puissent exprimer toutes leurs questions et incertitudes sur ce sujet. L'USF va ainsi continuer autant que nécessaire, en liaison avec l'éditeur, ce travail d'explication et de précision des nouvelles conditions de maintenance.

L'USF prend acte que les propositions de SAP France, en matière de progressivité et de respect des clauses contractuelles des clients français, devraient quelque peu atténuer, en les lissant dans le temps, les conséquences financières de cette augmentation, même si le niveau de ces atténuations variera largement d'un client à un autre selon ses conditions contractuelles.

En revanche, l'USF fait preuve de beaucoup plus de prudence, quant à la réalité de l'augmentation de la qualité de service offerte, qui à elle seule, selon les dires de l'éditeur, justifie l'augmentation du prix de la maintenance. Est-ce que la contrepartie d'une meilleure qualité de service se révélera dans les faits ?

Premier critère objectif, quelle sera l'augmentation en hommes du support SAP ? L'éditeur nous a annoncé qu'un recrutement significatif venait d'être lancé afin d'étoffer les effectifs du support. Toutefois, les premiers éléments chiffrés, avancés mais non confirmés par SAP, sont loin de nous rassurer quant aux moyens en hommes et en compétences qui seront réellement mis en place par SAP.

Second critère objectif, il est impératif de pouvoir recueillir une mesure et un descriptif de l'industrialisation et du niveau de la maintenance SAP, afin de pouvoir réellement apprécier la satisfaction des clients sur l'amélioration de sa qualité. A cet égard, l'USF prévoit d'effectuer des sondages très précis dans les prochains mois afin d'évaluer a posteriori, la perception réelle des utilisateurs sur l'amélioration du niveau de service.

Seuls ces indicateurs objectifs pourront réellement nous indiquer dans quelques mois, si les annonces et les justifications de SAP sur l'augmentation de son taux de maintenance de base (près de 30% d'augmentation tout de même) sont réellement justifiées, comme il le prétend par une meilleure qualité de service.

Autres critères : quels sont en détail les nouveaux services offerts par SAP en termes de support, au-delà du SLA pouvant justifier d'une telle augmentation ? Est-ce que ces services sont suffisants ? Quel niveau de pénalité (et quelle façon de le calculer) sera proposé par SAP à ses clients dans le cadre du SLA ? Autant de questions qui restent, selon l'USF, encore largement ouvertes et à débattre collectivement ou individuellement avec l'éditeur.

*(http://www.usf.fr/l_usf_pratique/forums/augmentation_du_prix_de_la_maintenance/augmentation_du_prix_de_la_maintenance)