




**Mehr unter  
www.canias-can.de**



**STARTSEITE** | [VERLAG](#) | [MEDIA](#) | [ABO](#) | [KONTAKT](#)

Suche:  Go  
 News  Kurs

[Aktuelle Ausgabe](#) | [Nachgefragt](#) | [Archiv](#) | [Veranstaltungen](#) | [Produkte](#) | [Studien](#) | [Download](#) | [Newsletter](#)

## Unter dem Pflaster liegt der Strand

Von: Daniela Hoffmann

**Die Erhöhung der Support-Gebühren um knapp 30 Prozent hat dem Walldorfer ERP-Hersteller SAP einigen Trubel beschert. Zwar haben sich die Wogen durch die Rücknahme für das laufende Jahr erst einmal geglättet, doch im bisher klar definierten Zusammenspiel von Anbieter und Kunden sind Risse entstanden. Themen wie Fremdwartung und Gebrauchtlizenzen rücken dabei stärker in den Fokus.**



Zwar hat die SAP im November letzten Jahres mündlich kommuniziert, dass die Wahlmöglichkeit zwischen Standard Support und Enterprise Support (ES) bis 2010 weiterhin besteht. Das reduziert den Leidensdruck der Anwender jedoch höchstens für das laufende Jahr. Geplant ist, ab dem nächsten Jahr auch den Standard Support rückwirkend zum Vertragsabschluss an den Lohnkostenindex anzupassen. Insbesondere die unterschiedlichen Vertragsabschlussdaten, die durch Zukäufe zustande kommen, werden hier zu einem Mangel an Transparenz führen. Dabei würde der

Enterprise Support unter Umständen günstiger kommen. „Alle Welt bietet heutzutage Treueprämien an. Unter diesem Gesichtspunkt ist eine rückwirkende Berechnung nicht sehr elegant“, sagt **Dr. Gunther Reinhard** (siehe Foto), Mitglied im Vorstand der DSAG, Fachressort Mittelstand. Die Deutsche SAP-Anwendergruppe bleibt bei ihrer Forderung, den Kunden die Wahl zu lassen, welchen Support sie benötigen. „Wir erwarten, dass die Rückrechnung des Lohnkostenindex von 17 Prozent beim Standard Support ab 2010 auf maximal ein Jahr beschränkt wird. Außerdem setzen wir uns für die Gleichbehandlung aller Kunden weltweit ein“, so Reinhardt.



### Gegen Ausnutzung der Marktposition

Das gilt beispielsweise für die Schweiz, die nicht in die für Deutschland und Österreich geltende Rücknahme einbezogen ist. Im Rahmen einer Interessengemeinschaft haben sich hier bisher 37 Anwenderunternehmen für den Protest gegen die Erhöhung der Support-Gebühren organisiert, Tendenz steigend. Die IG SAP Wartung CH hat bereits die Wettbewerbskommission Weko angerufen, die daraufhin Fragebögen an betroffene Unternehmen verschickt hat. Diese werden derzeit ausgewertet. Die IG vertritt die Meinung, dass SAP seine Marktstellung ausnutzt. Da durch den Einsatz des ERP-Systems eine langfristige Bindung eingegangen worden sei, bestünde kaum die Möglichkeit, innerhalb kurzer Zeit auf eine andere Software zu wechseln. Zudem meinen die Schweizer – wie auch andere SAP-Anwendervereinigungen –, dass Enterprise-Support nicht auf die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) zugeschnitten sei. Für den Mittelstand sei der Enterprise Support „eine oder mehrere Nummern zu groß“, formuliert die IG.

Eine Umfrage des amerikanischen Marktforschungsinstituts Forrester Research unter 203 Unternehmen hatte Ende letzten Jahres ergeben, dass 85 Prozent der Kunden ihr Support-Paket nach eigener Einschätzung nur minimal nutzen. Nur 20 Prozent der Befragten sind bereits auf ERP 6.0 umgestiegen, andere warten die nächste Produktgeneration ab. Forrester rät SAP-Anwendern, einen wirklichen Nutzen für die Mehrkosten einzufordern – entweder in Form von Preisnachlässen bei Lizenzverhandlungen oder durch die Entwicklung konkreter benötigter Features.

### Bewegung seitens SAP

Auf der Cebit hatte SAP-Deutschland-Chef Volker Merk bekannt gegeben, dass bereits rund 90 Prozent der Kunden die Wartungsverträge wieder unterzeichnet hätten. Mittlerweile hat sich die Zahl laut SAP weiter erhöht. „Kein Kunde von uns wird jemals ohne Wartung dastehen. Wir müssen uns jedoch den Schuh anziehen, dass es in der Vergangenheit etwas holprig lief mit der Kommunikation zu Enterprise Support“, sagt Hilmar Schepp, Sprecher von SAP. Mehr Überzeugungsarbeit für den Nutzen von ES durch Support-Workshops und bessere Kommunikation würden nun die Wogen glätten und das Vertrauen zurückgewinnen helfen, erläutert Schepp weiter. Die Spalten, die im bisher festen Gefüge entstanden sind, werden jedoch von anderen Marktteilnehmern genutzt. In Berlin fand vom 31. März bis 1. April eine Konferenz zum Thema SAP-Alternativen statt. Neben einer überschaubaren Anzahl von Anwendern nahmen eine ganze Reihe kleinerer ERP-Anbieter teil. „Alternativen sind wichtig für den Markt“, sagt **Axel Susen** (siehe Bild), Sprecher auf der Sapientia, dessen Unternehmen susensoftware sich auf den Handel mit Gebrauchtlizenzen spezialisiert hat. „Die Kündigung der Wartungsverträge durch SAP im letzten Jahr hat viele Anwender überhaupt darauf aufmerksam gemacht, dass hier Spielraum besteht“, so Susen.



### Fremdwartung als Alternative?

Bei der heißdiskutierten Fremdwartung wird es besonders beim Thema (Legal) Patches, Fixes und Updates problematisch. Häufig sind Fehlerbehebung und Anpassungen aufgrund veränderter gesetzlicher Bestimmungen und Weiterentwicklung vermischt. „Wartung“ heißt eben nicht nur, SAP pflegt das System des Kunden und arbeitet Fehlermeldungen ab. Es geht hier vor allem um die Weiterentwicklung und Verbesserung unter anderem in Form von Legal Patches und Upgrades“, so Schepp. Diese bei den Software-Herstellern übliche Vermischung wird beim Wunsch nach Fremdwartung zur Hürde für Drittanbieter, die keinen Zugriff auf die SAP-Ressourcen haben. Auf Fehlerbehebung hat der Anwender zwar rechtlichen Anspruch, auf die anderen Bereiche jedoch nicht. Hier könnte sich die Forderung nach mehr Transparenz im Support-Bereich durchsetzen, wie sie von Oracle in den USA bereits diskutiert wird.

SAP will den Kunden hier grundsätzlich Freiraum lassen, warnt jedoch vor den Folgen. „Generell können Kunden ihre SAP-Lösungen auch von nicht-lizenzierten Dienstleistern warten lassen. SAP kann



dann jedoch den einwandfreien Betrieb ihrer Geschäftslösungen nicht mehr garantieren. Zudem erhält der Kunde keine Upgrades der Lösung durch SAP", so Schepp. Möglicherweise verliere der Kunde so auch den Anschluss zu Lösungen, die technisch „State of the Art“ seien.

Auch juristisch sind hier klare Grundlagen gegeben. „Wartungsvertrag und Lizenzvertrag sind zwar bei vielen ERP-Herstellern zusammengefasst, es handelt sich jedoch um zwei rechtlich eigenständige Verträge – und Wartungsverträge sind prinzipiell kündbar“, sagt **Peter Huppertz** (siehe Foto), Fachanwalt für Informationstechnologierecht in der Düsseldorfer Kanzlei Hoffmann Liebs Fritsch & Partner.



### Ein Markt in Babyschühchen

Die Überlegung in Richtung Fremdwartung lohnt sich im Prinzip nur für Unternehmen, die bereits lange mit einer älteren Softwareversion arbeiten, deren Fehler im Laufe der Zeit bereits ausgeräumt wurden. Dort, wo es nur noch um Service-Leistungen im Problemfall geht, könnten die Angebote von Drittanbietern durchaus Sinn ergeben – vorausgesetzt, es gibt sie.

Bisher ist die Idee der Fremdwartung eher Wunschdenken. Von großen Playern, die auch im IT-Dienstleistungsbereich unterwegs sind wie IBM, T-Systems oder Siemens, ist bisher kein Engagement zu erkennen – dies bleibt angesichts der engen Partnerschaften zu SAP wohl auch fraglich. Der erste Anbieter, der offiziell bekannt gegeben hat, seine Fühler in den deutschen Markt ausstrecken zu wollen, ist das amerikanische Unternehmen Rimini Street. Bisher hat sich der Dienstleister im Siebel-, Peoplesoft- und J.D.Edwards-Umfeld bewegt, 2008 jedoch die Unterstützung für SAP-Wartung angekündigt. Geplant ist das Angebot für Nordamerika, England, die Niederlande und Deutschland. Ursprünglich habe Rimini Street gar nicht an Deutschland gedacht, weil man davon ausgegangen sei, dass hier die Kundenbindung an SAP am höchsten sei, erklärte Dave Rowe, Senior Vice President Marketing & Alliances bei Rimini Street in Berlin.

### Support für die Hälfte

Rund ein Drittel der Software-Budgets flösse in die Wartung. Andererseits würden teilweise weniger als zehn Prozent der Wartungseinnahmen von den Anbietern in den Support investiert werden, so beispielsweise bei Oracle, erklärte Rowe. Dies erklärt, warum purer Support deutlich günstiger angeboten werden könnte. „Unser Support kostet 50 Prozent der Hersteller-Wartung“, sagte Rowe. Das Angebot passe nur für Unternehmen, für die bestimmte Kriterien gälten. Dazu gehören Anwender, die mit einer stabilen Lösung leben und das noch lange Zeit weiter so handhaben möchten, sowie solche, für die Kosteneinsparung Priorität hat. Angeboten wird der Support für ein Release für sieben bis zehn Jahre. Ein regionaler Support-Ingenieur ist dabei dem Kunden direkt zugeordnet und koordiniert im Problemfall das Team im Hintergrund. Die Amerikaner gewährleisten eine Antwortzeit von 30 Minuten – rund um die Uhr. Da es keine „Zwangs-Updates“ gibt, entfallen hier laut Rowe noch einmal beträchtliche Kosten. Bisher nutzen 200 Kunden die Dienste von Rimini Street. 100 Mitarbeiter sind derzeit im Unternehmen beschäftigt. Den SAP-Support soll es für die Versionen 4.7, 4.6C und früher geben, der volle Service-Umfang wird dem Unternehmen zufolge ab dem vierten Quartal zur Verfügung gestellt. Ob es ein Büro in Deutschland geben wird, blieb offen.

### Gebrauchte Lizenzen

Experten raten jedoch, sehr vorsichtig mit dem Thema umzugehen. „Wenn alle gesetzlichen Anforderungen in einem System verwaltet werden, ist das Risiko aus meiner Sicht zu groß“, konstatiert auch Reinhard. Wird der Hersteller-Supportvertrag für mehrere Jahre stillgelegt, weil neue Wege beschritten werden, gestaltet sich die Rückkehr für den Kunden dornig: Die Dauer der Fehlzeit muss dann nachgezahlt werden. Auch der komplett neue Erwerb einer neuen Produktgeneration kommt teuer, da die bestehenden Rabatte nicht angerechnet werden. „Wenn es Alternativen gibt, wird es auch Unternehmen geben, die sie wählen“, meint Reinhard jedoch. Er rät Mittelständlern, sehr exakt zu prüfen, was in alternativen Angeboten wirklich enthalten ist – und erste Referenzen abzuwarten.

Eine andere Möglichkeit zu sparen ist der Kauf respektive der Verkauf gebrauchter Lizenzen. „Ein Unternehmen, das 300 Lizenzen hat, bezahlt typischerweise für 300 Lizenzen Wartung. Wenn nun weniger Lizenzen benötigt werden, bietet sich in einigen Fällen ein Verkauf von überschüssigen Lizenzen an“, so klärt Susen. „Dies sollte leichter sein, als Lizenzen aus der Wartung zu nehmen.“ Hier gelte es, sich mit dem Hersteller zu einigen. „Entsprechend einer Regelung in den Geschäftsbedingungen hängt ein Verkauf von Lizenzen an Dritte von der schriftlichen Zustimmung der SAP ab, wobei fraglich ist, ob dies wirksam ist“, sagt Huppertz.

Auch für Mittelständler sei das Angebot geeignet, so Susen: „SAP duldet es manchmal, wenn Teile von Lizenzpaketen verkauft werden. Alternativ gibt es auch kleine Verträge im Angebot mit nur 30 Lizenzen.“ Auch hier ließen sich um die 10.000 Euro einsparen. Dennoch müsse die Wartung mit dem Hersteller verhandelt werden, sollen nicht bei einem Upgrade Nachzahlungen oder Mehrkosten anfallen. „Strittig ist immer noch die Frage, ob Verträge gesplittet werden dürfen. Hier ist die weitere Rechtsprechung abzuwarten, bisherige Urteile weisen jedoch in die richtige Richtung“, so Axel Susen. Microsoft ist aus seiner Sicht in diesem Punkt offener als SAP. Die Wartung für die Lizenzen muss jeweils mit SAP ausgehandelt werden.

« Zurück zu: weitere Meldungen

**BRENNPUNKT**

IT-Themen im Fokus

**Aktuelle Ausgabe > April 2009**

Highlights der aktuellen Ausgabe von IT-Mittelstand...

[mehr >>](#)**IT-MITTELSTAND Special: Besserer Überblick, fundierte Entscheidungen**

Ein umfassender Überblick über alle relevanten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen ist im...

[mehr >>](#)**ERP-Kunden sind heute aufgeklärter und informierter**

Die Hochschule Fresenius in Köln führte im Herbst 2008 unter der Leitung von Prof. Dr. Frank...

[mehr >>](#)**Unter dem Pflaster liegt der Strand**

Die Erhöhung der Support-Gebühren um knapp 30 Prozent hat dem Walkdorfer

ERP-Hersteller SAP einigen...

[mehr >>](#)**IT-Dienstleistungen – rechtlich alles klar?**

Anbieter von IT-Leistungen sind oftmals bestrebt, diese als „Dienstleistungen“

oder „Beratungs- und...

[mehr >>](#)**RFID erhält Auftrieb**

Während der Mobilfunk zu immer neuen Höhenflügen startet und mit dem mobilen Internet auch...

[mehr >>](#)**IT-MITTELSTAND Special: Gradliniger Kurs – Kosten im Griff**

Wer die Kosten im Griff hat und gezielt investiert, gewinnt. Übertragen auf die IT heißt dies:...

[mehr >>](#)**Offenheit ist Pflicht**

Noch nicht alle mittelständischen Unternehmen nutzen die Vorzüge einer elektronischen...

[mehr >>](#)**SAP: Vertrauen dauerhaft verspielt?!**

Wenn sich mehr als ein Dutzend IT-Verantwortliche bedeutender -

Unternehmen an die Öffentlichkeit...

[mehr >>](#)**Kommunikationsgrenzen verschwinden**

Die Anbieter von TK-Netzen und -Services sind derzeit nicht zu beneiden: Sie müssen

neben...

[mehr >>](#)**Mit Vollgas durchstarten**

Neben den Banken ist derzeit vor allem die Automobilindustrie in die wirtschaftliche

Schieflage...

[mehr >>](#)**Starke Ausdruckskraft**

Stage Entertainment Germany steht für erfolgreiche Musicals wie Dirty Dancing, König der Löwen

oder...

[mehr >>](#)**In der Planung liegt der Erfolg**

Mit einer Branchenlösung verbessern fleischverarbeitende Betriebe ihre Beschaffung,

Produktion,...

[Nach oben](#) ↗

[STARTSEITE](#) - [SUCHE](#) - [KONTAKT](#) - [ABO](#) - [MEDIA](#) - [VERLAG](#) - [IMPRESSUM](#) - [IT-DIRECTOR](#) - [IT-MITTELSTAND](#) - [DV-DIALOG](#)

[AKTUELLE AUSGABE](#) - [NACHGEFRAGT](#) - [ARCHIV](#) - [VERANSTALTUNGEN](#) - [PRODUKTE](#) - [STUDIEN](#) - [DOWNLOAD](#) - [NEWSLETTER](#)