

64 rue du Ranelagh  
75016 Paris  
Tél. : 01 43 40 68 80  
Fax : 01 43 41 72 78  
[www.usf.fr](http://www.usf.fr)  
Association Loi 1901  
Siret 423 739 697 00054  
Code APE : 9499Z

SAP SE  
Mrs Hala ZEINE  
Dietmar-Hopp-Allee 16  
69190 WALLDORF  
ALLEMAGNE

Paris, le 29 Juin 2017

Objet : Evolution du modèle de tarification des produits SAP--problématique des accès indirects

Madame,

Au nom de l'USF et de nos adhérents, nous tenons à vous faire part de notre réaction officielle à votre récente annonce en matière d'évolution de votre modèle de tarification de certains produits SAP, en relation avec la problématique des accès indirects.

Nous tenons tout d'abord à rappeler ce que nous écrivions publiquement le 1<sup>er</sup> mars 2017 suite à l'affaire DIAGEO, par voie d'un communiqué de presse : « L'USF a été, il y a déjà plusieurs années, l'un des tous premiers clubs utilisateurs SAP dans le monde à tirer le signal d'alarme sur les accès indirects... / ... Nous assistons depuis plusieurs années à une recrudescence des alertes d'utilisateurs SAP, dont 90% s'estimaient insatisfaits sur la clarté du descriptif des accès indirects lors de notre dernière enquête de satisfaction fin 2016... / ... Dans ce contexte, cette affaire donne toutefois une caisse de résonance majeure à un problème que l'USF a été longtemps bien seule à dénoncer, mais aussi, espérons-le, poussera SAP à clarifier publiquement sa position sur le sujet, ce qu'elle n'a jamais fait à ce jour... ».

Force est de constater que SAP reconnaît enfin, par ses récentes annonces, l'existence d'un problème que jusque-là elle niait totalement, au moins au niveau de SAP France. Nous ne pouvons donc, sur le principe, que nous féliciter de ce changement majeur de position. Et nous tenons à vous rappeler que ce problème des accès indirects à SAP, s'il a été en effet soulevé depuis longtemps par certains clubs d'utilisateurs, notamment par les clubs allemands et français, avait été évidemment créé à la seule initiative de l'éditeur SAP et non pas à celle de leurs clients !

Toutefois, notre déception est à la hauteur de nos espérances : immense ! En effet, **vous nous présentez un modèle qui est à la fois contestable, incomplet, imprécis donc de fait incompréhensible et inacceptable** en bien des points, sur ce que nous avons pu en comprendre.

64 rue du Ranelagh  
75016 Paris  
Tél. : 01 43 40 68 80  
Fax : 01 43 41 72 78  
[www.usf.fr](http://www.usf.fr)  
Association Loi 1901  
Siret 423 739 697 00054  
Code APE : 9499Z

### Un modèle incomplet

Vous le reconnaissez vous-même, le modèle proposé est très incomplet, ne couvre que quelques processus pour une seule solution, l'ERP. Quid de tout le reste ? Nous comprenons que le sujet est extrêmement vaste et complexe, mais il est indispensable, désormais, de compléter la couverture sur les autres scénarii manquants, et de permettre à nos membres, c'est-à-dire vos clients, de pouvoir prédire les conséquences en termes de prix et de politique de licences pour tout type de scénario fonctionnel.

### Un modèle imprécis et donc incompréhensible et imprévisible

Quelles seront les conséquences concrètes en termes de prix pour les clients ? Les deux métriques « user » et « order » vont-elles parfois se combiner comme nous le comprenons à travers les tableaux de synthèse proposés par SAP ? Pourquoi avoir récemment augmenté considérablement le prix des métriques « order » qui existaient déjà, ce, juste avant de généraliser ce type de métrique ? Quid du modèle de prix de l'Internet des Objets dont on se doute bien qu'il va connaître le même sort ? Comment mesurer sereinement ces métriques et quelle réalité recouvrent-elles d'un secteur d'activité à l'autre ?

### Un modèle inacceptable

SAP tente clairement de justifier « a posteriori » par la notion de « past policy » de son nouveau modèle de licences, l'existence d'un coût des accès indirects à l'ERP SAP (sans en préciser clairement ni la nature ni les contours) dans les contrats actuels, alors même que pour la majorité des clients actuels cette notion n'existe pas et, quand elle existe pour des clients plus récents, n'est aucunement précisée ni cadrée.

Nous ne pouvons l'accepter car notre position n'a jamais variée : **il n'y a aucune justification à facturer de quelque façon que ce soit de quelconques accès indirects d'un logiciels tiers, en entrée ou en sortie de SAP, en contradiction avec le droit d'interopérabilité entre logiciels. Les données n'appartiennent pas à SAP mais aux clients.**

La liste de nos questions et de nos inquiétudes est longue et ce n'est pas l'objet ici que d'être exhaustif.

64 rue du Ranelagh  
75016 Paris  
Tél. : 01 43 40 68 80  
Fax : 01 43 41 72 78  
[www.usf.fr](http://www.usf.fr)  
Association Loi 1901  
Siret 423 739 697 00054  
Code APE : 9499Z

**Par conséquent, nous vous demandons de continuer le dialogue que vous avez initié avec les clubs,** représentants de vos clients utilisateurs, en France et à travers le SUGEN, tout cela dans un esprit de co-construction d'un modèle acceptable pour les deux parties.

**Nous vous suggérons pour cela de distinguer plus clairement les clients actuels,** qui ont des conditions contractuelles diverses en fonction de l'âge de leurs contrats et des conditions particulières que certains ont pu négocier, **des nouveaux clients.** Le modèle économique du système d'information des anciens clients s'est construit sur certaines bases contractuelles et métriques du passé, que les nouvelles métriques et même leur mesure, peut gravement remettre en question.

Nous comprenons le besoin et la pertinence de SAP à revoir totalement sa politique de licence, face à la réalité et aux évolutions du monde numérique, mobile et connecté, dans lequel nous vivons et aux évolutions des modèles économiques de consommation de l'information. Néanmoins nous croyons en la diversité et en la souplesse pour épouser la réalité des entreprises, dans le cœur de leur système d'information.

La meilleure façon de le faire, selon nous, serait de reconnaître pour tous les contrats passés (et donc tous les clients actuels) que SAP ne tentera pas de vouloir faire payer, même a posteriori, des accès indirects mal ou non précisés dans les contrats ou une quelconque interopérabilité entre logiciels, à l'occasion d'audit de licences ou de procès intentés par SAP à ses clients, ni de signature de nouvelles conditions contractuelles.

A SAP alors de définir, après échange avec les clubs utilisateurs, pour les nouveaux clients, et pour ceux des clients actuels qui souhaiterons migrer vers ce modèle, un nouveau modèle basé si besoin sur d'autres métriques que les utilisateurs, complet et sans ambiguïté ni interprétation. **Car, plus que tout, c'est de la transparence, de la certitude et de la vision prédictive dont les clients ont besoin. La confiance entre les clients et SAP ne peut s'instaurer que dans ces conditions.** Et plus ce modèle sera compréhensible par tous, sans ambiguïté, mieux cela sera à la fois pour les clients et pour l'éditeur SAP. C'est une certitude. Sinon, si une épée de Damoclès persistera au-dessus des contrats SAP, et cela ne fera qu'amplifier le mouvement de méfiance voire de défiance de vos clients et de vos prospects qui s'interrogent de plus en plus sur la pertinence, face à ce risque et cette incertitude, de continuer à utiliser (ou à choisir) les produits SAP.

Nous vous informons par ailleurs que nous communiquerons aux membres de l'USF ainsi qu'à la presse, une copie de ce présent courrier, accompagnée d'une recommandation générale de l'USF de ne pas accepter pour l'instant de nouvelles conditions contractuelles sur les bases générales que vous nous avez présentées, en l'état actuel de celles-ci. Notre recommandation n'est évidemment pas définitive.

N'en doutez pas, nous sommes animés d'une réelle volonté de travailler avec vous sur ce sujet qui n'aurait jamais dû devenir aussi épineux, dans un esprit de collaboration avec l'éditeur SAP. Nous sommes toujours prêts à en rediscuter avec vous afin d'avancer concrètement, soit directement, soit à travers le SUGEN, dans l'intérêt mutuel de l'éditeur et des clients.



64 rue du Ranelagh  
75016 Paris  
Tél. : 01 43 40 68 80  
Fax : 01 43 41 72 78  
[www.usf.fr](http://www.usf.fr)  
Association Loi 1901  
Siret 423 739 697 00054  
Code APE : 9499Z

Je vous prie, chère Madame, d'agréer mes respectueuses salutations.

Claude Molly-Mitton  
Président USF

*Copies :*

- *Marc Genevois, Directeur Général SAP France*
- *Administrateurs de l'USF*
- *Bernard Duverneuil, président du CIGREF*
- *Gianmaria Perancin, président SUGEN*
- *Patrick Geai, VP stratégie USF*
- *Presse IT et économique française*
- *Ensemble des membres de l'USF*