

# TRIBUNE : Pourquoi SAP augmente-t-il ses tarifs de maintenance ?

Pour un éditeur de logiciel, la maintenance est potentiellement un casse-tête coûteux. Si sa base installée reste homogène, il lui est possible de réaliser des économies d'échelle, car une correction de bogue est valable pour beaucoup de monde. Si en revanche sa base est dispersée entre différents environnements ou, pire, si elle comprend des développements spécifiques, la correction d'un bogue devient très coûteuse en tests et vérifications diverses au cas par cas.

Les comptes publiés par SAP ne permettent pas précisément de suivre les évolutions de coût pour SAP de sa maintenance ; on peut toutefois noter que la hausse des coûts entre 2006 et 2007 était de 20% pour le poste « *logiciel et services associés* » alors que la hausse des revenus sur les « *services de support* » associés n'était que de 11%. Sur le dernier trimestre 2007, l'écart se creuse encore plus (+31% pour les coûts, +10% sur les revenus). Autrement dit, pour le « support » les coûts grimpent beaucoup plus vite que les revenus. Situation intenable sans correction. On peut se demander si cette hausse de la maintenance de 17 à 22% n'est pas une correction partielle de cette dérive.

Question anodine : qui est responsable de cette situation ? N'est-ce pas l'éditeur qui multiplie ses plates-formes ? L'évolution des différentes architectures (*Netweaver, MySap*, les offres en SaaS) ? Toute cette diversité à supporter et à maintenir ? Sans parler des 'exits' ou autres API de modification de code que certains clients ou prestataires utilisent à plein... Tout cela renchérit la maintenance.

Qui va donc payer ? Le client moyen va devoir acquitter une facture de maintenance plus onéreuse de presque 30% sans avoir rien fait qui le justifie le plus souvent ! Une bonne partie de la base installée de SAP est assez sage et les grosses PME allemandes -qui sont très engagées SAP- risquent de l'avoir mauvaise ! Le payeur n'est pas le pollueur !...

Ainsi, vu du côté de l'éditeur, facturer 22% est probablement un moyen pour rendre -ou conserver- rentable son activité de maintenance. Vu du côté du client, passer de 17% à 22% doit évidemment correspondre à un « plus » dans le service. L'annonce de SAP semble aller dans cette logique en aménageant une offre de service classique avec des temps de prise en compte et de correction.

Le problème dans le cas présent est que beaucoup de clients ne demandent rien et se contentent fort bien de la situation actuelle au prix actuel ! SAP vient leur demander plus d'argent et leur promettre des améliorations de service ou des options que beaucoup ne jugent pas nécessaires. Pire, pour certains clients il va falloir changer des processus et un *modus vivendi* qui donnaient satisfaction.

Verra-t-on une fronde anti 22% ? La rentrée nous le dira !

---

(\*) E.Besluau, Duquesne Research

auteur de « *Management de la continuité d'activité* » (éditions Eyrolles)