



Ervaringen met softwarelicenties van IBM en SAP

Houd uw software-assets onder controle

Het goed inrichten van software-assetmanagement kan een van uw lucratiefste IT-projecten zijn. Het levert een doorsnee bedrijf op zijn IT-uitgaven al snel een besparing van vijftien procent op. Aan de hand van twee gevalbeschrijvingen laat Hans Krommenhoek zien welke problemen er spelen rond IBM- en SAP-licenties en hoe die succesvol kunnen worden aangepakt.

De IT-afdeling is allang geen ondersteunende dienstverlener meer maar een belangrijk strategisch middel om de organisatie op een hoger plan te brengen. Bijna in elk jaarverslag staat vermeld hoe men met IT omgaat en welke stappen worden ondernomen om de IT-voorzieningen te optimaliseren. Om de complexiteit van de IT in goede banen te leiden worden daarbij veelal frameworks als ITIL ingezet.

De financiële assets zijn over het algemeen wettelijk goed in kaart gebracht, maar het is vaak zorgwekkend hoe met de IT-assets wordt omgesprongen. Software-assetmanagement, waar we het in dit artikel met u over willen hebben, wordt hoe langer hoe meer een belangrijk proces binnen uw organisatie. Fabrikanten zullen ook bij u steeds vaker aankloppen om te controleren of u zich wel aan de afgesproken contractvoorwaarden houdt.

Softwarelicenties zijn complex en moeilijk te begrijpen, niet alleen voor de klant maar ook voor de fabrikant. Dit komt omdat licentievoorwaarden voortdurend worden uitgebreid en aangepast. Door hun actieve overnamestrategie hebben fabrikanten als IBM, Microsoft, SAP en Oracle een legacy aan oude contractvormen en licentiemodellen die niet of nauwelijks met elkaar in lijn zijn gebracht. Door één fabrikant wordt met gemak een dertigtal uiteenlopende contracten onderhouden.

Fabrikanten leggen het probleem meestal bij de klant. Die dient eerst de voorwaarden te lezen voordat hij de software gaat installeren en vervolgens wordt er van hem verwacht dat hij zelf zijn licenties beheert. Het is echter een probleem van beide partijen, van zowel licentiehouder als licentieverstrekker, met andere woorden van klant én fabrikant.

Sommige fabrikanten helpen door 'gratis' uw licentieposities te inventariseren, anderen, zoals SAP en tegenwoordig ook Autodesk, Microsoft en IBM, helpen door het leveren van een licentietool. De meeste van deze tools zijn echter niet ingericht om zo efficiënt mogelijk met de licenties om te gaan en slechts bedoeld om te meten wat er in gebruik is. Daarnaast zijn deze tools niet altijd correct, zodat ze ook nog gecontroleerd dienen te worden. Bedrijven raden wij daarom aan om er zelf voor te zorgen dat ze hun software-assets onder controle houden. Hieronder beschrijven we een aantal voorbeelden van hoe bedrijven dit hebben aangepakt en welke voor- en nadelen hieraan kleven.

Praktijkgeval IBM-licenties

Een regionale overheidsinstelling heeft een schriftelijke audit ondergaan van een consultancyorganisatie in opdracht van IBM om te beoordelen of er voldoende licenties zijn aangeschaft. Dit onderzoek verloopt

uiterst moeizaam omdat de vragen niet altijd duidelijk zijn en vaak op meerdere manieren geïnterpreteerd kunnen worden. Het rapport met de interpretatie van de consultancyorganisatie wordt bij IBM aangeleverd, waarna deze de klant een factuur stuurt gebaseerd op het tekort aan licenties dat is vastgesteld.

De betreffende overheidsinstelling heeft als standpunt dat zij altijd compliant wil zijn wat betreft het licentiegebruik. In dit geval is men het echter niet eens met de gehanteerde interpretaties in het onderzoek. De overheidsinstelling kan echter zijn mening niet adequaat onderbouwen en roept daarom de hulp in van een externe partij. Na uitgebreid onderzoek komt die tot de volgende vier conclusies. Ten eerste is het softwaregebruik niet meegenomen in de audit. Ten tweede gebruikt de klant een virtuele omgeving en daarmee is geen rekening gehouden bij het bepalen van de licenties. Ten derde heeft de consultancyorganisatie een aantal aannames gedaan zonder uitgebreid onderzoek te doen of interviews af te nemen. En ten vierde werd er tijdens de audit aangenomen dat men de zwaarste versie gebruikt, wat niet zo is. Na deze bevindingen wordt IBM's compliancemanagement er bij betrokken. IBM gaat akkoord met een lagere investering. Het bedrijf wil echter wel dat zijn 'nieuwe' licentietool wordt geïnstalleerd om in de toekomst interpretatieproblemen te voorkomen. De klant gaat hiermee akkoord. De volgende uitdaging is om een partij te vinden die deze software kan installeren aangezien IBM dat niet zelf doet. Na de installatie worden de gegevens van deze ILMT-tool getoetst aan de werkelijkheid. Tot verrassing van de door de klant ingeschakelde derde partij levert dit grote verschillen op met de eigen bevindingen. Op dit moment wordt nu samen met de klant



SAP Business Objects Packages	CPU en medewerker	} Named User noodzakelijk
Industry Packages	Business Metrics	
Enterprise Extension Packages	Business Metrics	
Enterprise Foundation Packages	Inclusief	
SAP NetWeaver Packages	CPU en Records	
SAP NetWeaver Foundation	Inclusief bij de meeste Packages	

en IBM overlegd om tot een oplossing te komen.

De conclusie die men uit deze praktijkcase kan trekken, is dat men niet blind moet vertrouwen op de tools van de leverancier maar altijd een controleslag achter de hand moet houden. Daarnaast moet men goed op de hoogte zijn van wat mogelijk is met de softwarelicenties. Eén ding is daarbij op voorhand duidelijk: de fabrikant zal de klant niet snel helpen minder licenties aan te schaffen!

IBM-licentiemodellen

IBM-licentieregels en -gebruik zijn minder bekend dan die van andere fabrikanten. Een van de redenen hiervoor is dat IBM

licentietype voor IBM-serverproducten. Door de komst van multicore-processors en steeds krachtiger wordende hardwaretechnologieën besloot IBM dit licentiemodel in 2006 te introduceren. PVU is gebaseerd op merk, soort, type en modelnummer van de processor.

Let op bij het woord 'processor' want dit kan nog wel eens misleidend zijn. Bij IBM is een processor een core in tegenstelling tot een chip of socket welke meerdere cores kan bevatten. Oracle werkt ook op deze manier, maar Microsoft werkt weer met sockets. Daarom kan Microsoft in sommige gevallen wat licenties betreft goedkoper zijn dan Oracle of IBM.

Veel Tivoli-producten van IBM, zoals

Softwarelicenties zijn voor klant én fabrikant complex en moeilijk te begrijpen

een heel breed softwareportfolio heeft, dat zich continu uitbreidt. Elk product kent andere regels en methodes om de waarde van de softwarelicenties te bepalen. We gaan niet in op alle details maar we geven een beknopt overzicht van de IBM-licentiemodellen die op de meeste IBM-producten van toepassing zijn. IBM heeft in het verleden verschillende fabrikanten overgenomen. In sommige gevallen veranderde IBM de licentieregels om deze in lijn te brengen met de bestaande IBM-licentieregels, terwijl in andere gevallen IBM ervoor koos om de licentieregels van de overgenomen fabrikant te behouden, zoals bijvoorbeeld bij acquisities van Maximo en Cognos het geval is geweest.

Capaciteitgebaseerd

Het zogeheten 'processor value unit'-licentiemodel (PVU) is het meest gebruikte

Tivoli Storage Manager en Tivoli Monitoring, zijn gelicenseerd op basis van de omgeving die ze beheren. Er moeten dus voldoende PVU-rechten worden gekocht om alle servers te licenseren. Zeker de organisaties met een groot serverpark moeten kijken naar hulpmiddelen om zo efficiënt mogelijk alle hardwaredetails boven water te krijgen om de benodigde PVU's te berekenen.

Gebruikergebaseerd

De zogeheten 'authorized user metric' wordt het meest toegepast op de gebruikergebaseerde producten. Soms kunnen servergebaseerde producten ook per gebruiker worden gelicenseerd. De definitie van een gebruiker is een persoon die in welke vorm dan ook direct of indirect gebruikmaakt van de software. Als een gebruiker de status krijgt van 'authorized user', mag

de licentie niet zomaar opnieuw worden toegekend aan een andere gebruiker. Andere gebruikergebaseerde licentiemethoden worden aangeduid met de termen 'concurrent user', 'floating user' en 'user value unit'. Bij het concurrent-model gaat het maximaal om vijf gelijktijdige gebruikers. Floating wil zeggen dat een gebruiker tijdelijk een licentie gebruikt en deze weer vrij geeft als hij de software niet meer gebruikt. Het licentiemodel 'user value unit' is vergelijkbaar met dat van authorized user maar dan gekoppeld aan soort gebruiker. Voor een programma als Lotus Domino gelden speciale gebruikergerelateerde licenties zoals de Lotus Domino Complete Enterprise Option-bundle (CEO). Normaal gesproken schaf je losse server- en clientlicenties aan maar met deze CEO-bundle hoeft men alleen de gebruikers te tellen. Soms is de licensering van de losse componenten voordeliger. Het is verstandig dit uit te zoeken.

Andere licentievormen

Het zogeheten 'resource value unit'-licentiemodel (RVU) wordt gebruikt voor sommige Tivoli-producten. Hierbij wordt gerekend met de verschillende typen resources, zoals switches en printers, die beheerd worden. De specifieke regels om dit te berekenen zijn uitermate complex, waarbij bijna altijd externe hulp nodig zal zijn. De 'millions of service units'-methode (MSU) wordt gebruikt bij mainframes en kijkt naar de capaciteit van mainframes. 'Concurrent session' is een model dat wordt gebruikt bij sommige Informix-producten. Hierbij wordt met maximaal toegestane gelijktijdige sessies gerekend. Eén gebruiker mag niet meer dan een bepaald aantal sessies tegelijk opstarten. Controle op deze piekbelastingen moet dan ook plaatsvinden om later niet geconfronteerd te worden met hogere licentiekosten.

Virtualisatie of 'partitioning'

Virtualisatie wordt bij veel organisaties toegepast om de capaciteit en beschikbaarheid van de serveromgeving te optimaliseren. Hiervoor worden producten toegepast als VMware, XENserver en Hyper-V. IBM gebruikt de term 'sub-capacity licensing' voor het licenseren binnen virtuele omgevingen, een model dat is bedoeld voor de PVU-gebaseerde producten. Niet alle IBM-producten mogen gebruikt worden onder 'sub-capacity licensing', dit zal altijd bij IBM nagevraagd moeten



worden. Daarnaast moet er in alle gevallen een zogeheten IBM License Metric Tool (ILMT) geïnstalleerd worden om het sub-capacitygebruik te meten. Deze sub-capacitylicensing mag alleen bij bepaalde processoren en virtualisatietechnologie worden gebruikt. Als niet alle regels van sub-capacity worden nageleefd, zullen automatisch de full-capacityregels van toepassing zijn. Hierdoor kan men een onderlicensering riskeren.

Praktijkgeval SAP-licenties

Een grote organisatie moest een splitsing doorvoeren. Op voorhand wordt dan een zogeheten 'due diligence' van de assets bepaald. Veel organisaties vergeten daarbij echter de complexe IT-contracten. In deze situatie wilden beide nieuwe organisaties een deel van de softwarelicenties behouden. Om het nog complexer te maken: een van de twee nieuwe organisaties werd ook nog overgenomen. In deze situatie ging het met name om de SAP-licenties, de meest kostbare licenties van het bedrijf.

Een van de nieuw ontstane organisaties deed wel een meting, de ander niet. Dege- ne die een meting deed wist exact hoeveel licenties het bezat en in de toekomst nog nodig zou hebben, de ander wist dat niet. De organisatie die geen meting had uitgevoerd stond na de splitsing voor een hele grote, niet gebudgetteerde, investering. Bij overnames en splitsingen van organisaties is het verstandig om heel goed te kijken naar de IT-contracten en het bijbehorende licentiegebruik om niet voor vervelende verrassingen komen te staan. Hieronder geven we een kleine introductie in de complexe wereld der SAP-licenties.

SAP-licentiemodellen

SAP controleert jaarlijks door middel van audits of het licentiegebruik van zijn klanten overeenkomt met de contracten die zijn afgesloten. Er zijn twee verschillende type licenties binnen SAP: de package- en de 'named user'-licenties. De package-licenties worden gebruikt om specifieke toepassingspakketten uit te rollen en te gebruiken. De prijs is meestal gebaseerd op een 'business metric'. Er zijn honderden verschillende business metrics die door SAP gehanteerd kunnen worden. Sommige zijn transactiegeoriënteerd (het aantal orders verwerkt door het systeem), andere zijn op waarde gebaseerd, zoals omzet en gebruik. Deze business metrics worden in het contract vastgelegd.

De named-userlicenties zijn werkgever- of 'business third party'-licenties. Gebruikers van niet-SAP-applicaties die op hun beurt weer gebruikmaken van de SAP-data, de indirecte gebruikers, worden ook gezien als named users. Verder kan een applicatie ook een webportaal zijn! Daarnaast moet elke gebruiker van een package ook een named user zijn. SAP zal in de toekomst meer naar deze externe, 'business third party'-gebruikers kijken. Als de organisatie hier niets aan doet, kan SAP deze in rekening gaan brengen als 'professional users'. Voor je het weet heb je honderden zo niet duizenden extra licenties nodig.

SAP maakt standaard gebruik van verschillende type named users. De meest gebruikte zijn: developer user, business expert user, professional user, limited professional user, business user, information user, employee user en employee self service (ESS) user. Andere typen kunnen ook uitonderhandeld worden. Maar SAP zal deze mogelijkheid niet zo snel opperen.

Meestal worden deze types gekoppeld aan een bepaald soort gebruikers of functies binnen een organisatie, zoals doktoren of administratiefmedewerkers. Hoe meer men gebruikmaakt van SAP hoe kostbaarder de licentie is. Men kan soms echter moeilijk van te voren bepalen of een dokter nu meer gebruikmaakt van het systeem dan een administratiefmedewerker. Meestal wordt dit in het begin vastgelegd en daarna nooit meer gecontroleerd. Men weet dus

gelegd. Externe expertise is daarom aan te bevelen.

Licenties aanschaffen

Hoe worden licenties aangeschaft en wat is de beste manier om dit te doen? Er zijn binnen SAP drie verschillende manieren om licenties aan te schaffen:

- Buy as you go: bij de implementatie wordt er een eerste aanschaf gedaan van de initieel benodigde licenties, daarna worden er additionele licenties aangeschaft. Dit is de economisch minst gunstige aanpak.
- Upfront commitment for full demand plan: hierbij wordt meestal een externe consultant ingeschakeld om te kijken naar toekomstige ontwikkelingen en gebruik van SAP en de packages. Dit is meestal een vijf- of meerjarenplan. Het kan, mits grondig aangepakt en berekend, economisch het meest gunstig zijn.
- Enterprise contract: dit is het meest flexibele contract; je hoeft niet van te voren aan te geven hoeveel named users of andere types je gaat gebruiken. Je moet je echter wel zorgen maken, want de kans is groot dat je aan het einde van het contract voor grote onverwachte uitgaven komt te staan.

Gebruikte licentiemodellen aanpassen, is erg ingewikkeld en soms zelfs onmogelijk.

SAP-auditproces

Het doel van de SAP-audit is om te kijken of het licentiegebruik overeenkomt met

Let op bij het woord 'processor' want dit kan nog wel eens misleidend zijn

niet of deze gebruikertypes wel optimaal bepaald zijn.

Nogmaals, je hebt voor elke package-licentie ook een named-userlicentie nodig. Als je het volledige SAP-licentieplaatje bekijkt, kun je zien dat het met deze verschillende gecombineerde licentiemodellen erg complex is (soms bijna onmogelijk wordt) om te bepalen of je wel het juiste contract hebt afgesloten. Zo wordt men al snel niet-compliant of betaalt men teveel. En het rendement van de software moet natuurlijk in verhouding staan tot de prijs. De licentieafnemer heeft zich hierin meestal niet voldoende verdiept. Het blijkt dat in de contractonderhandeling niet alle mogelijkheden worden voorge-

wat men in het contract heeft afgesproken. De audit word door SAP of door de klant zelf gedaan. Hiervoor maakt men gebruik van de geleverde SAP-tools. Meestal doet men dit jaarlijks, of anders zoals contractueel vastgelegd. Als er meer gebruikt wordt dan afgesproken moet men additioneel licenties aanschaffen. Dit gebeurt tegen de dan geldende prijs mits contractueel anders afgesproken. Soms moet men boven op de aanschafprijs een boete betalen plus de kosten van de audit zelf als deze door SAP is afgenomen.

Uitdagingen

Het is bijna onmogelijk om alle wijzigingen bij te houden. In de toekomst zullen

er nieuwe licentiemodellen bijkomen en bestaande wijzigen, zoals bijvoorbeeld bij de invoering van SaaS-omgevingen voor de hand ligt. Daarnaast is het moeilijk om de huidige en toekomstige licentiebehoeften goed in kaart te brengen. Meestal worden er aan het begin van het SAP-gebruik licenties aangeschaft maar is er geen duidelijk zicht op wat en hoeveel er in de toekomst nodig is. Het samenstellen van een initieel goed contract is hierbij noodzakelijk. Een aantal jaren na de eerste SAP-investering wijkt het contract veelal af van het werkelijk gebruik.

Verder weten de meeste organisaties niet welke flexibiliteit uitonderhandeld kan worden en beschouwen zij het SAP-contract als een stuk beton. Het is belangrijk om te weten wat mogelijk is bij het afsluiten van een nieuw contract. Om tijdens de looptijd van het contract de licenties aan de behoefte aan te kunnen passen moet flexibiliteit in het contract worden vastgelegd. Als men later meer nodig heeft, zal SAP zich aan de contractverplichtingen houden of zullen er nieuwe onderhandelingen moeten worden opgestart.

Dan nog iets over het bestrijden van vermeend niet-compliant zijn na aanleiding van een audit. Het is complex en arbeidsintensief om te bewijzen wat daadwerkelijk het gebruik is van de named users. SAP onderhandelt vanuit een autoritaire positie om te bepalen wat correct is en wat niet. Het is daarom erg moeilijk voor de klant om met steekhoudende argumenten of harde bewijzen te komen en aan de hand daarvan succesvol te kunnen onderhandelen. Men bedenke daarbij dat het niet in het belang van SAP is om deze onderhandelingen aan te gaan.

Optimalisatie

Organisaties hebben weinig mogelijkheden om het daadwerkelijk gebruik van de SAP-licenties te meten. Het verwijderen van de dubbele gebruikers en de juiste classificatie van de gebruikers is niet altijd makkelijk boven water te halen. Shelfware, oftewel niet gebruikte software, is kostbaar omdat men hier nog steeds onderhoud voor betaalt. Zorg daarom voor voldoende SAP-kennis om te kunnen achterhalen wat de licentiebehoeftes zijn en zorg ook dat het toekomstig gebruik goed wordt ingeschat. Doe dit niet handmatig maar kies hiervoor een stuk automatisering, want uit ervaring blijkt dat men hier door drukte vaak niet aan toekomt. Zorg dat uw organisatie bepaalt hoe SAP-licenties ingekocht gaan worden en niet andersom! De focus van SAP is om meer 'customer centric' te zijn, herinner uw contactpersoon hieraan! Zorg ook dat uw SAP-accountmanager met u mee gaat denken en niet alleen op zoek gaat naar meer verkopen. Laat uw huidige SAP-contract op de juiste manier benchmarken om niet voor verrassingen te komen staan.

Focus bij de onderhandeling met leveranciers niet op het scoren van een korting, maar ga een open discussie aan over de waarde van de software binnen uw organisatie. Weet wat er binnen de organisatie gebruikt wordt en ga met die kennis de discussie in en probeer op basis daarvan het contract te sluiten. Korting van 60 procent op wat je niet gebruikt is 40 procent te veel. IT-assets zijn te kostbaar om hier geen aandacht aan te besteden. Kortom: wacht niet totdat de fabrikant komt aankloppen!

HANS KROMMENHOEK

is werkzaam als Business Unit Manager bij ToBeInControl.

Software licensemanagement is geen kansspel



Speel op zeker. Met Valuation[®] legt u extravagant dure overlicenseringen bloot en vermijdt u aansprakelijkheidsrisico's door onderlicensering of illegale kopieën.

Met deze voordelen kunt ook u scoren:

- **SmartTrack** van Aspera, een onderneming van de USU-groep, vult **Valuation[®]** aan met een unieke software-productcatalogus en licentievergelijking.
- **Valuation[®]** is ITIL[®]-conform en dekt 12 ITIL[®] v3-processen af – Pink Elephant gecertificeerd.
- Toonaangevende analisten hebben onze oplossingen reeds meerdere malen geprezen.

Meer informatie vindt u op
valuation.com/nogambling

usu
The Knowledge Business Company