

Forderungskatalog gegenüber Lizenzgebern, Händlern und Toolherstellern

Der Aufbau und die Implementierung eines Lizenzmanagementsystems ist kompliziert. Mit jeder neuen Technologie, wie etwa Virtualisierung oder Cloud, und jeder neuen Lizenzmetrik, die die Softwarehersteller erfinden, wird die Herausforderung an das Lizenzmanagement von Anwenderunternehmen größer. Der Grad der Komplexität wird dadurch noch gesteigert, dass jeder Hersteller eigene Lizenzmetriken und Begrifflichkeiten hierfür verwendet.

Zur verbesserten Herstellung von Lizenzkonformität und Auskunftsfähigkeit sind daher Softwarehersteller, Softwarehändler und/oder Toolhersteller aufgefordert, Hindernisse für ein einfaches und effizientes Lizenzmanagement aus dem Weg zu räumen. Der Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik e.V. (BME) hat bereits im August 2011 einen nicht abschließenden Forderungskatalog veröffentlicht. In der Zwischenzeit sind weitere Herausforderungen erkennbar geworden. Der BME hat daher den Forderungskatalog ergänzt und aktualisiert. Dieser hat den Stand vom 01.03.2014.

Der Verband VOICE e. V., der sich für die Interessen der IT-Anwender einsetzt, unterstützt den vorliegenden Forderungskatalog. Im Dialog mit den Lösungsanbietern (Lizenzgeber, Händler und Toolhersteller) wollen VOICE und der BME die Umsetzung der enthaltenen Aspekte fördern und gestalten. Außerdem werden beide Verbände gemeinsam an der Weiterentwicklung des Forderungskatalogs arbeiten.

Der BME-Forderungskatalog befasst sich mit folgenden Themengebieten:

1. Bestandserfassungs-Management (Lizenzmetriken)
2. Bestandserfassungs-Management (Lizenzvermessung)
3. Bestandsverifizierung (Lizenznachweise)
4. Vertrags- und Lieferanten-Management (Nutzungsbedingungen)
5. Auditierung

1. Bestandserfassungs-Management (Lizenzmetriken)

Lizenzmetriken dienen dazu, die Nutzung einer Software im Sinne ihrer Lizenzbestimmungen messbar zu machen. Lizenzmetriken bestimmen die Art und Weise, wie Lizenzierungen berechnet werden und sind ein Bestandteil der Lizenzbestimmungen, die durch den Softwarehersteller vorgegeben und ständig erweitert werden.

Zum einen existieren einfache Metriken, ein Beispiel hierfür ist die Nutzung pro Gerät oder Benutzer, und zum anderen komplexe Metriken wie etwa gemäß volumenbasierter Nutzung, Anzahl gleichzeitiger Benutzer oder aus Faktoren, die die Leistung der eingesetzten Hardware einbeziehen (z.B.: Processor Value Unit (PVU), Oracle Processor Core factor).

Forderung gegenüber den SW-Herstellern/Lizenzgebern:

Die Komplexität der Lizenzmetriken und ihre häufigen Änderungen stellen eine große Herausforderung an ein Lizenzmanagement dar. Dies lässt sich aufgrund der Vielzahl von vorhandenen Produkten, Versionen und zu prüfenden Downgraderechten nur mit einem hohen Aufwand durchführen.

Aus diesem Grund wäre es wünschenswert, die Lizenzmetriken einfach, verständlich und nachvollziehbar zu gestalten.

Darüber hinaus wäre eine Dokumentation wünschenswert, in der eindeutig beschrieben wird, was, wo und wie zu messen ist. Des Weiteren wird eine herstellerübergreifende Standardisierung von Begriffen bei Lizenzmetriken empfohlen, um zu vermeiden, dass z. B. "User" bei Software des Herstellers A sinngemäß dem "Named User" bei Software des Herstellers B entspricht. Darüber hinaus ist eine eindeutige Kennzeichnung aller handelbaren Artikel erstrebenswert, da sich hierüber Teilattribute identifizieren lassen.

Falls dies nicht umsetzbar ist, sollten die herstellerspezifischen Begriffe über eine Mapping-liste mit den häufig vorkommenden Metriken abgeglichen werden.

Für eine nachhaltige Pflege und Auswertbarkeit der Lizenzprodukte sicher zu stellen, ist eine Bereitstellung neuer Software (Updates/Upgrades/Releases) mit ihrer genauen Bezeichnung und unter Angabe der Metrik auf der jeweiligen Internetpräsenz des Herstellers in einem Software-Administrationskatalog inkl. der zugrunde liegenden Lizenzbedingungen wünschenswert.

Innerhalb des Lizenzmanagements wird angestrebt, den gesamten Lebenszyklus eines Softwareproduktes nachvollziehbar, z.B. in einem Tool, abzubilden. In einem Lebenszyklus kommt es häufig vor, dass ein Softwareprodukt im Wandel der Zeit verschiedene Metriken und auch Bezeichnungen haben kann. Somit müssen Änderungen der Versionierung, Metriken oder Bezeichnung über ein Changemanagement nachvollziehbar sein bzw. die Regelung zum Übergang der alten auf die neue Metrik an gut erkennbarer Stelle veröffentlicht werden.

Dies gilt auch für die Reaktivierung von Software Subscription & Support und für den Wechsel auf eine höherwertige Lizenz (Tradeup).

2. Bestandserfassungs-Management (Lizenzvermessung)

Forderung gegenüber Herstellern von Lizenzmanagement-Produktlösungen

- *Inventory-Tool*

Alle Hersteller solcher Lösungen bringen für ihre Zwecke auf ihr Produkt abgestimmte Inventory-Tools zur Systemvermessung/Ermittlung von Softwareinstallationen mit. Diese liefern mitunter nur Daten, die ausschließlich von dem eingesetzten Tool, nicht aber von Lösungen anderer Anbieter genutzt werden können.

Sollen alle Systeme vermessen werden, werden möglicherweise mehrere unterschiedliche Tools benötigt, die wiederum eine hohe Systembelastung verursachen.

Idealerweise wird ein Vermessungstool genutzt, das korrekt vermessen kann, lernfähig ist, stabil läuft, wenige Ressourcen benötigt und über offene Standardschnittstellen (z. B. XML) zu Lizenzmanagement-Systemen verfügt (z.B. ILMT, OPENLM, FLEXLM).

- *Reporting*

Jede Lizenzmanagement-Produktlösung kann Reports über die Lizenzsituation für ein oder mehrere Produkte generieren. Diese unterliegen keinem Standard und fallen, je nachdem welche Lösung eingesetzt wird, unterschiedlich aus.

Die Lizenzgeber wiederum geben Ihrerseits bestimmten Formen für ein Reporting im Auditfall vor.

Um diese beiden Seiten miteinander zu verbinden, müssen alle Lizenzmanagement-Produktlösungen über ein mit den Lizenzgebern abgestimmtes Standard-Reporting verfügen, das im Auditfall durch alle Lizenzgeber akzeptiert wird.

Forderung gegenüber Lizenzgebern

- *Anerkennung von Inventory-Tools*

Lizenzgeber bevorzugen zur Ermittlung von Nutzungsmengen für Ihre Produkte bestimmte, möglicherweise aus dem eigenen Unternehmen stammende Inventory-Tools (z.B. Microsoft = SCCM, IBM = ILMT, SAP = Transaktion USMM).

Dies führt beim Anwender zum Einsatz einer Vielzahl von unterschiedlichen Tools und Verfahren für die Inventarisierung.

Es sollte von den Lizenzgebern eine Anerkennung oder Zertifizierung aller am Markt befindlichen Inventory-Tools aller Anbieter angeboten bzw. unterstützt werden.

- *Eindeutige Identifizierung von installierter Software*

Installierte Software kann in vielen Fällen fast nur durch forensische Untersuchungen eindeutig zu einem Produkt bzw. zu einer Produktsuite zugeordnet werden.

Der Aufwand für eine eindeutige Softwareerkennung beim Lizenznehmer ist viel zu hoch.

Ein Beispiel: Worin unterscheidet sich die Software, die auf einer Einzellizenz basiert, von der gleichen Software, die über ein Produktbundle lizenziert wurde oder die pro Gerät lizenzierte Software von der nach Processor-Cores erworbenen Software.

Diese lizenzt rechtlich unterschiedlichen und doch technisch identischen Softwareprodukte, die alle Hersteller anbieten, benötigen ein eindeutiges elektronisch ermittelbares Identifizierungsmerkmal, um sie den richtigen Lizenzen zuordnen zu können.

Die Lizenzgeber müssen die Software gemäß ISO 19770-2 mit entsprechenden Identifizierungsmerkmalen ausstatten. Hilfsweise könnten auch zusätzliche „Branding-Files“, wie z.B. eine mitinstallierte SKU.txt (beinhaltet die Stock Keeping Unit), oder andere von Inventory-Tools auslesbare Merkmale verwendet werden.

3. Bestandsverifizierung (Lizenznachweise)

Forderung gegenüber Lizenzgebern:

a) Ein einzelner/einziger Nachweis sollte als Legitimation ausreichen, z.B. die Rechnung.

Grundsätzlich trägt jede Partei im streitigen Zivilprozess die Beweislast für Tatsachen, die zum Tatbestand einer ihr günstigen Rechtsnorm, etwa einer Anspruchsgrundlage, gehören. Verstöße gegen eingeräumte Nutzungsrechte sind daher grundsätzlich vom Lizenzgeber zu beweisen. Eine Beweislastumkehr wird abgelehnt.

Vielfach fordern jedoch Softwarehersteller einen bestimmten Nachweis für das Bestehen und den Umfang eines eingeräumten Nutzungsrechtes. Hierbei legt jeder Softwarehersteller eigene Anforderungen an Lizenznachweise an, die dieser jeweils für akzeptabel hält. Diese Anforderungen an einen Nachweis sind je nach Softwarehersteller unterschiedlich.

Relevant können sein:

- Rechnung
- Aufkleber
- Lieferschein
- Vertrag
- Box
- Handbuch

Einige Hersteller fordern die Vorlage aller Dokumente und Gegenstände, die mit der Software geliefert wurden, und erkennen die Lizenz ansonsten nicht an.

b) Nach einem Audit soll dem Lizenznehmer gestattet sein, die vorgelegten Lizenznachweise zu vernichten. Wenn der Bestand der beschafften Lizenz in einem Audit festgestellt wurde, besteht später keine Notwendigkeit, jeden einzelnen Nachweis nochmals dem Lizenzgeber vorzulegen. Das Auditergebnis wäre somit der Nachweis für die bis dahin aufbereiteten historischen Daten.

c) Lizenznachweise des Lizenzgebers sollten vollständig, nachvollziehbar, aktuell und korrekt sein. Hersteller sollten insbesondere darauf achten, dass Händler/Distributoren die "Lizenzumsätze" ihrer Kunden an die Lizenzgeber unverzüglich melden (inkl. Hardware-Kauf mit OEM-Rechten), um beim Lizenzgeber einen jederzeit aktuellen Report abrufbar zu machen.

d) Herstellerwebseiten, welche als Lizenzdatenbank dienen, sollen einfach gestaltet und handhabbar sein. Darüber hinaus sollte der Hersteller dem Lizenznehmer auf Anfrage einen Lizenzreport aus seinen eigenen Systemen zur Verfügung stellen, die in der Regel umfangreicher sind. Da die Herstellerwebseiten oft nicht alle Verträge bzw. darauf abgebildete Kundennummern enthalten, erfährt der Lizenznehmer nur so von Differenzen und kann die Lizenzdatenbank auf der Webseite im Anschluss ergänzen lassen. Wir sind der Überzeugung, dass auch der Lizenzgeber hieraus einen Vorteil zieht.

4. Vertrags- und Lieferanten-Management (Nutzungsbedingungen)

a) Inhalt und Umfang eines eingeräumten Nutzungsrechts sollen (für den Lizenznehmer) transparent sein (d.h. insbesondere auch verständlich, lesbar und nachvollziehbar für Personen ohne vertiefte IT-Ausbildung). In vielen Fällen muss der Lizenznehmer zur Feststellung des Umfangs seiner Lizenz verschiedenste Dokumente (Vertrag, EULA, Guidelines, Tabellen zur Lizenzmetrik etc.) heranziehen, die zum Teil nur online auf der Herstellerwebseite verfügbar sind. Transparenz bedeutet auch, dass die wesentlichen Rechte und Pflichten in dem zugehörigen Lizenzvertrag geregelt werden und nicht in fortlaufend erneuerbaren Wartungsverträgen.

b) Downgrade-Pfade, d.h. Rechte zur Nutzung älterer Versionen der beschafften Software, sollen für Lizenznehmer einfach nachvollziehbar sein, z.B. an einer bestimmten Stelle auf der Herstellerwebseite für alle Produkte des Herstellers. Derzeit sind Downgrade-Rechte je nach Hersteller und Produkt auf unterschiedliche Versionsanzahlen beschränkt, umfangreich eingeräumt oder ohne Abschluss eines Wartungsvertrags ganz ausgeschlossen und somit in unterschiedlichsten Ausprägungen vorhanden.

c) Änderungen der Nutzungsrechte bei Minor Releases sollten nicht zulässig sein.

Änderungen bei Major Releases sind ausnahmsweise möglich, sollten aber deutlich aufgezeigt werden:

- Beim Versand soll ein Hinweis auf Änderungen im Anschreiben und in einer Übersicht erfolgen, wobei das alte und neue Dokument vergleichbar nebeneinander dargestellt werden, um Änderungen einfach identifizieren zu können.
- Beim Download analoge Abbildung im Internet: Vollständige, präzise und leicht verständliche Dokumentation (Änderungen hervorheben!) der AGBs/Nutzungsbedingungen mit Hervorhebung und Datum der Änderung.

Änderungen beim Nachkauf sollten in den Lizenzbestimmungen entsprechend konkret und eindeutig aufgezeigt werden.

Bei Änderungen der Lizenzmetrik soll der Lizenzgeber die Migrationspfade bzw. die Regelung zum Übergang der alten auf die neue Metrik an gut erkennbarer Stelle veröffentlichen.

5. Auditierung

Forderung gegenüber Softwareherstellern im Rahmen der Auditierungen

Grundsätzlich sind anlasslose Softwareaudits abzulehnen. Es besteht kein Rechtsgrund für anlasslose Softwareaudits. Entsprechende Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Softwareherstellers, die anlasslose Softwareaudits vorsehen und das Auditverfahren näher regeln, sind in der Regel agb-rechtlich unwirksam.

Besondere Bedenken an einer Durchführung eines – anlasslosen, wie anlassbezogen – Softwareaudits bestehen insbesondere in Branchen, die einer hohen Regulierung – auch hinsichtlich der zugrundeliegenden IT-Prozesse – unterliegen, z. B. Banken, Versicherungen, Pharma, ggfs. öffentlicher Dienst/Behörden.

Sollten dennoch Lizenzgeber und Lizenznehmer vereinbaren, dass ein anlassloses Softwareaudit durchgeführt werden soll, ist dieses rechtskonform auszugestalten. Zu beachten sind unter anderem Regelungen zum Arbeitnehmerdatenschutz und zum Know-how-Schutz (§§ 17,18 UWG).

In diesem Falle ist das Auditverfahren einvernehmlich festzulegen. Das Auditverfahren sollte sich hierbei auf die Prüfung des beim Lizenznehmer eingeführten und betriebenen Lizenzmanagementsystems beschränken.

Vorgaben zur Datenerhebung

Seitens der Softwarehersteller sollte ein einheitliches Format/Template zur Erhebung der Nutzungsdaten bereitgestellt werden. Wünschenswert wäre hier eine Evaluierung mit den Herstellern der Inventory-Tools über die zur Verfügung stehenden Attribute und Datenfeldern. Dieses Format bzw. Template sollte dann als Zertifikat seitens der Softwarehersteller für ein etwaiges weiteres bzw. Folgeaudit anerkannt werden. Wünschenswert wäre, dass dieses Zertifikat mit den Unterschriften der Auditoren sowie Softwarehersteller nach Beendigung des Audits versehen wird.

Qualifizierung der Auditoren

Etwaig vereinbarte Audits sind effizient durchzuführen. Der Aufwand (insb. hinsichtlich Ressourcen und Kosten) hierfür ist möglichst gering zu halten. Eingesetzte Auditoren der Softwarehersteller müssen daher über einen bestimmten Grad der Qualifizierung vorweisen können:

- Auditoren sollten mind. 5 Auditierungen in vergleichbaren Unternehmen durchgeführt haben
- Wünschenswert ist eine Berufserfahrung von mind. 3 Jahren im Software-Lizenzauditbereich
- Fundiertes Wissen über die Herstellermetriken für die zu prüfenden Produkte
- Ggf. Vorlage von Zertifikaten als Bsp. ITIL, Zertifikate des Softwareherstellers über Lizenzschulungen

Weiterhin wäre es positiv, wenn das Audit-Team mit mind. einem Senior Auditor (mehrere Berufs-Jahre mind. 5 Jahre im Software-Lizenzauditbereich) gestaffelt ist und im Vorfeld mit dem Bereich Lizenzmanagement im Unternehmen abgestimmt bzw. vorgestellt würde.

Vorraussetzung für eine Auditorentätigkeit sollte weiterhin sein, dass das Vertragswerk bekannt ist, Kenntnis über die Unternehmensstruktur und -branche vorhanden ist, die Audithistorie aus vorherigen Audits bekannt ist sowie der kaufmännische Bestand des letzten Audits als Aufsatzzpunkt für das aktuelle Audit herangezogen wird.

Abgestimmte Prozesse

In den meisten Unternehmen sind Prozesse über SAM-Projekte modelliert und eingeführt worden. Hier wäre es wünschenswert, wenn die Softwarehersteller diese Prozesse anerkennen und über eine Zertifizierung bestätigen würden.

Sofern einmal die Funktionsfähigkeit eines eingesetzten Lizenzmanagementsystems festgestellt wurde, sollte der Softwarehersteller über einen längeren Folgezeitraum davon absehen, dem Lizenznehmer den Wunsch nach weiteren Folgeaudits anzutragen.

Seitens der Unternehmen sollte nachgewiesen werden, dass die Prozesse dokumentiert und umgesetzt werden. Als Basisframe wäre es wünschenswert die Prozesse gemäß ISO 19770 anzuerkennen.

Weiterhin wäre es wünschenswert, wenn alle Softwarehersteller ein einheitliches Vorgehen in den Auditierungen hätten. Hier könnte der Basisframe der ISO 19770 ebenfalls herangezogen werden.

Abgestimmte Zeitplanung und Produktprüfung

Wünschenswert wäre es, wenn die Softwarehersteller eine Zeitplanung vorlegen und mit dem Unternehmen abstimmen. Weiterhin sollte eine gemeinsame (Unternehmen und Softwarehersteller) Abstimmung, der zur Prüfung anstehenden Softwareprodukte vorgenommen werden. Damit kann zu Beginn der Auditierung bereits anstehende Ressourcenaufwände abgestimmt und eingeplant werden.

Bereitstellung seitens der Softwarehersteller von vorhandenen Daten

Positiv aus Sicht des Lizenzmanagements wäre es, wenn die Softwarehersteller die Rechnungsdaten und Ihre Bestandsdaten in elektronischer Form zur Verfügung stellen. Einige Reseller bieten ein Portal an. Diese Daten sind leider nicht immer vollständig bzw. sind die Rechnungsdaten, die zum größten Teil bei den Softwareherstellern als Lizenznachweise gelten, nicht in diesen Portalen enthalten. Weiterhin hätte es den Vorteil für die Unternehmen und Softwarehersteller, dass die Lizenznachweise (Rechnung) auf einen einheitlichen Stand administriert werden können.

Kontakt:

Sebastian Schröder
Rechtsanwalt
Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik e. V. (BME)
Bolongarostr. 82
65929 Frankfurt am Main
Tel: 069/3 08 38-141
Fax: 069/3 08 38-199
Mobil 0174/9 28 90 84
E-Mail: sebastian.schroeder@bme.de
Internet: www.bme.de