

Bilag 1

Konkurrencestyrelsens spørgeskemaundersøgelse

INDLEDNING

Konkurrencestyrelsen har i foråret 2009 gennemført en spørgeskemaundersøgelse til brug for styrelsens rapport om konkurrencen markedet for kontorsoftware.

Dette bilag indeholder en detaljeret opgørelse over de adspurgte virksomheder besvarelser. Spørgeskemaet blev udsendt til 100 tilfældigt udvalgte virksomheder med mindst 50 ansatte, samt til 20 virksomheder som ifølge oplysninger fra Microsoft og OSL har skiftet kontorpakkeleverandør inden for de seneste 5 år. De sidstnævnte respondenter er udvalgt mhp. at få belyst erfaringer om skift af kontorpakkeleverandør.

Udvælgelse af respondenter er for Konkurrencestyrelsens vedkommende sket ved at udtrække en tilfældig liste af respondenter fra KOB-databasen, der en af Danmarks største erhvervsdatabaser.

Selve spørgeskemaet er udviklet og udsendt gennem spørgeskemasystemet Inquisite. Manglende besvarelser er i to omgange blevet fulgt op af personlig henvendelse fra Konkurrencestyrelsens side. 58 respondenter fra Konkurrencestyrelsens respondentliste, samt 10 respondenter fra Microsofts og OSLs respondentliste har besvaret spørgeskemaet. Disse 68 respondenter danner grundlag for alle besvarelser i dette bilag. Dog har enkelte spørgsmål færre respondenter.

Nedenfor følger en liste over de spørgsmål, som Konkurrencestyrelsen har stillet respondenterne. Ved hvert spørgsmål er respondenternes besvarelser angivet. Bemærk at enkelte besvarelser er blevet modificeret for at skjule respondentens identitet.

Listen starter ved spørgsmål 3, idet spørgsmål 1 og 2 er kontaktoplysninger på den adspurgte virksomhed.

SPØRGSMÅL 3:

Hvilke kontorpakker anvender virksomheden i øjeblikket?

Tabel 0.1: Kontorpakker anvendt i virksomheden i øjeblikket?

	Antal besvarelser	Procent	Antal licenser købt i 2008	Antal licenser købt i 2008
Kun Microsoft Office	57	84 %	26.006	66 %
Både Microsoft Office og OpenOffice	10	15 %	13.568	34 %
Både Microsoft Office og Corel Wordperfect	1	1 %	100	0 %
Kun OpenOffice	0	0 %	-	0 %
Kun Corel Wordperfect	0	0 %	-	0 %
Anden pakke	0	0 %	-	0 %
	68	100 %	39.674	100 %

SPØRGSMÅL 4 OG SPØRGSMÅL 5:

Konkurrencestyrelsen bad ved disse spørgsmål respondenterne om at redegøre for, hvilke kontorpakker der anvendes, samt at redegøre for, hvilke aftaler kontorpakkerne er anskaffet på. Svarene på disse spørgsmål indeholder oplysninger, som er fortrolige, og som derfor ikke er medtaget i dette bilag.

Ifm. spørgsmål om, hvilke aftaler kontorpakkerne er anskaffet på, blev der også spurgt til, om aftalerne gav mulighed for, at virksomhedens medarbejdere kan anskaffe kontorpakker til hjemme-pc på fordelagtige vilkår:

Tabel 0.2: Indeholder aftalen mulighed for, at virksomhedens medarbejdere kan få kontorpakke til hjemme-pc på fordelagtige vilkår?

	Antal besvarelser	Procent
Ja	38	56 %
Nej	30	44 %
Total	68	100 %

SPØRGSMÅL 6:

Respondenterne bliver i dette spørgsmål bedt om at angive, hvilken pris der i gennemsnit årligt betales pr. kontorpakkelicens.

Tabel 0.3: Hvilken pris betaler virksomhedens i gns. pr. licens pr. år?

DKK	Antal besvarelser
0 - 99	11
100 – 999	20
1000 – 1999	14
2000 – 2999	9
>= 3000	10
Ej Angivet	4

Grundet tabellens meget forskellige resultater, og at ikke alle besvarelser forekommer at indeholde korrekte oplysninger, har KS valgt at ikke at anvende svarene på dette spørgsmål ifm. styrelsens analyser om konkurrencen på markedet for kontorsoftware. Det bemærkes desuden, at 15 respondenter har angivet, at det er svært at opgøre en samlet gennemsnitlig licenspris pr. kontorpakke pr år. Disse respondenter er videre blevet stillet yderligere spørgsmål, hvorfra det har været muligt at beregne en licenspris, som indgår i Tabel 0.3.

SPØRGSMÅL 7:

Har virksomheden skiftet kontorpakke inden for de seneste 5 år?

Tabel 0.4: Har virksomheden skiftet kontorpakke inden for de seneste 5 år?

	Antal besvarelser	Procent
Ja (skiftet)	9	13 %
Nej	59	77 %
	68	100 %

Tabel 0.5: Navn på tidligere kontorpakke

	Antal besvarelser
Lotus Smartsuite	3
Microsoft Office	5
Open Office	1

Tabel 0.6: Tidspunkt for skift af kontorpakke (årstal)

	Antal besvarelser	Procent
2008	1	11 %
2007	3	33 %
2006	1	11 %
2005	1	11 %
2004	3	33 %
TOTAL	9	100 %

Tabel 0.7 nedenfor indeholder korte forklaringer for skift af kontorpakker, såfremt respondenterne i Tabel 0.4 enten har opgarderet deres eksisterende kontorpakke, eller har helt har skiftet producent af kontorpakkesoftware.

Tabel 0.7: Kort forklaring af hovedbegrundelsen for skift af kontorpakke

Virksomheder, der har skiftet kontorpakkeleverandør udtaler:

- Mere udbredt
- Indkøb af nye PC i virksomheden
- Pris
- Bedre integrationsmuligheder
- Ifm. med kommunalreformen
- Skift til Open source pga pris, hyppigere opdateringer samt flere funktioner. Vi valgte OpenOffice.
- Ifm. kommunesammenlægning af 4 primærkommuner, overtagelse af opgaver fra amt, samt overtagelse af arbejdsformidlingen fra staten, blev der anvendt 4 forskellige officepakker.
- Eleverne kunne ikke vænne sig til Open Office.
- Samspillet til andre parter (egne, som eksterne) samt vores øvrige programportefølje.

Virksomheder, der har opgarderet deres eksisterende kontorpakke udtaler:

- Gratis opgradering ved lejeaftalen
- Virksomheden er sammenlagt af flere virksomheder (kommuner) - derfor svært at svare enkelt på. Der har fundet en standardisering sted.
- Der skiftes til MS Office 2003 i forbindelse med opgradering til XP. Dette sker, da en række programmer kræver XP for afvikling, og at Office 2000 ikke længere er tidssvarende ift. kommunikation med samarbejdspartnere.
- Officepakkerne udskiftes løbende til opdaterede versioner, når hardware udskiftes.
- Excel faciliteter samt integration til eksterne office bruger.
- Følge med udviklingen.
- Standardisering ved kommunesammenlægning.
- For at office kan samarbejde med andet software.
- Bedre Outlook-funktionalitet.
- Sende signal om, at skolen er up-to-date.
- Ny version.
- Forældet.
- Opgradering til Office 2007.
- Behov for fortsat produktsupport fra producent.
- Skiftet af kontorpakke er sket grundet bindinger til andre programmer, som forudsatte denne opgradering.

Tabel 0.8: Hvilken kontorpakke forventer virksomheden at anvende i fremtiden?

	Antal besvarelser	Procent
Samme kontorpakke	53	78 %
En anden kontorpakke	7	10 %
Har ikke overvejet spørgsmålet	8	12 %
Total	68	100 %

Tabel 0.9: Hvilke forhold har væsentlig betydning, når virksomheden næste gang skal vælge kontorpakke?

	Antal besvarelser	Ja-svar	Ja-svar (vægtet)	Vigtighed (gns.)
Prisen for kontorpakken?	40	59 %	64 %	3,03
Den samlede pris for helheds-løsningen ("total cost of ownership", dvs. inkl. evt. følge-omkostninger ifm. implementering i virksomhedens IT-miljø, omkostninger til konsulenttydelser, uddannelse af personale, support etc.)?	52	76 %	95 %	3,82
Kvalitet og funktionalitet (fx at kontorpakken indeholder bestemte funktioner, er sikker, pålidelig, let at anvende, forøger effektivitet eller lignende)?	56	82 %	77 %	4,26
Tekniske forhold?	46	68 %	56 %	3,41
Praktiske forhold?	40	59 %	65 %	3,07
Ønske om påvirkning af konkurrenceforhold mv. (fx mht. produktudbud, anvendelse af åbne standarder el. lign)?	25	37 %	81 %	2,07
Andre forhold?	11	16 %	49 %	1,97

Det bemærkes, at respondenterne har mulighed for at afkrydse alle felter. Procenttallet er udregnet som antal svar ud af de i alt 68 besvarelser. "Ja-svar vægtet" (femte kolonne) er udregnet som antal licenser tilknyttet respondenterne ved hvert svar (fjerde kolonne), sat i forhold til alle licenser indkøbt i 2008 af de 56 respondenter, som har sat ét eller flere krydser i denne tabel. Licensantallet for disse re-

spondenter er opgjort til 39.589 licenser. ”Vigtighed (gns)” referer til simpelt gennemsnit af vigtigheden af hver af faktorerne, markeret af respondenterne på en skala 1-5, hvor 1 er uden betydning, og 5 er højeste vigtighed.

Kommentarerne i Tabel 0.10 er fremkommet efter, at respondenterne i forbindelse med spørgsmålet i Tabel 0.9 har afkrydset, at andre forhold har væsentlig betydning, når virksomheden næste gang skal vælge kontorpakke. Disse respondenter er i Tabel 0.10 blevet bedt om at uddybe, hvilke andre forhold, der er tale om.

Tabel 0.10: Hvilke andre forhold har væsentlig betydning, når virksomheden næste gang skal vælge kontorpakke?

•	Åbne Standarder
•	Ingen kommentarer
•	Ønske om valg muligheder, samt åbne standarder.
•	I særlig grad sammenhæng til andre produkter for at tilsikre enkel kommunikation og dokumentudveksling på tværs i organisationen
•	Valg af software er styret af vores koncern
•	Koncern beslutning
•	Standarder
•	At vores datacenter har kontorpakken som standard software
•	Det skal være nemt at bruge og nemt at give nødvendige oplysninger til eksterne parter.
•	Det er af stor betydning for skolerne, at den software der bruges, er sammenlignelig med den software brugerne bruger derhjemme.
•	Integration med øvrige systemer og Citrix.

Besvarelserne vist i Tabel 0.11 er baseret på 46 respondents tilkendegivelse i Tabel 0.9 om, at tekniske forhold har væsentlig betydning, når virksomheden næste gang skal vælge kontorpakke. "Vægtet pct. ift. antal licenser" (femte kolonne) er udregnet som antal licenser tilknyttet respondenterne ved hvert svar (fjerde kolonne), sat i forhold til alle licenser indkøbt i 2008 af de 46 respondenter, som er opgjort til 23.403. licenser.

Tabel 0.11: Hvilke tekniske forhold har væsentlig betydning for valg af fremtidig kontorpakke?

	Antal besvarelser	Procent	Antal licenser købt i 2008	Vægtet pct. ift. antal licenser
Behov for tekniske justeringer i virksomhedens it-miljø?	24	52 %	17.603	75 %
Behov for, at kontorpakken kan integreres med virksomhedens øvrige it-systemer?	44	96 %	23.268	99 %
Behov for udvidelser af kontorpakkens funktioner med tredjeparts produkter (dvs. add-ins som fx valutaomregner, ord-bog, særlige statistikfunktioner mv.)?	16	35 %	7.279	31 %
Mulighederne for at få teknisk support mv.?	21	46 %	19.543	84 %
Behov for konvertering af eksisterende dokumenter til nye formater?	30	65 %	15.672	67 %
Andre tekniske forhold, som har væsentlig betydning?	2	4 %	-	1 %

Kommentarerne i Tabel 0.12 er fremkommet efter, at respondenterne i forbindelse med spørgsmålet i Tabel 0.11 har afkrydset, at andre tekniske forhold har væsentlig betydning, når virksomheden næste gang skal vælge kontorpakke. Disse respondenter er i Tabel 0.12 blevet bedt om at uddybe, hvilke andre tekniske forhold, der er tale om.

Tabel 0.12: Hvilke andre tekniske forhold har væsentlig betydning?

Løbende opdateringer, heriblandt sikkerhedsopdateringer, Enterprise styring.
Integrationen med de øvrige programmer. Udelukkende at se på en kontorpakke som selvstændigt produkt giver ikke mening.

Besvarelserne vist i Tabel 0.13 er baseret på 40 respondentes tilkendegivelse i Tabel 0.9, om at tekniske forhold har væsentlig betydning, når virksomheden næste gang skal vælge kontorpakke. "Vægtet pct. ift. antal licenser" (femte kolonne) er udregnet som antal licenser tilknyttet respondenterne ved hvert svar (fjerde kolonne), sat i forhold til alle licenser indkøbt i 2008 af de 40 respondenter, som er opgjort til 26.171. licenser.

Tabel 0.13: Hvilke praktiske forhold har væsentlig betydning for valg af fremtidig kontorpakke?

	Antal besvarelser	Procent	Antal licenser købt i 2008	Vægtet pct. ift. antal licenser
At virksomhedens personale skal anvende en anden kontorpakke (og evt. uddanne heri)?	24	60 %	17.913	68 %
Behov for at kunne udveksle dokumenter med virksomhedens kunder og samarbejdspartnere uden tab af data eller lign. forhold?	31	78 %	18.624	71 %
Andre praktiske forhold, som har væsentlig betydning?	8	20 %	11.448	44 %

Kommentarerne i Tabel 0.14 er fremkommet efter, at respondenterne i forbindelse med spørgsmålet i Tabel 0.13 har afkrydset, at andre praktiske forhold har væsentlig betydning, når virksomheden næste gang skal vælge kontorpakke. Disse respondenter er i Tabel 0.14 blevet bedt om at uddybe, hvilke andre praktiske forhold, der er tale om.

Tabel 0.14: Hvilke andre praktiske forhold har væsentlig betydning for valg af fremtidig kontorpakke?

Integration med 3. parts løsninger og andre sw-produkter
INTEGRATION til fagsystemer fra fx KMD, CSC, skabeloner, indberetninger, skolepakker til elever (med fx lyde og billeder)
Understøtter ønskede sammenhæng og nytteværdi
Således at en kontorpakke bliver set som en kontorpakke og ikke som en integreret del af andre applikationer, hvorved der mangler reelle valg af produkter, som lever op til åbne standarder
Slippe for udgifter til køb af software, når der findes super gratis produkter med flere funktioner.
KMD hoster størsteparten af alle kommuners IT-løsninger. Så længe KMD kun integrerer deres løsninger til Microsoft-officeplatformen, har kommunerne reelt ikke noget valg.
Når KMD vælger at integrere til andre officepakker, vil vi givetvis vælge en billigere.
Som virksomhed er vi interesseret i at have så mange valgmuligheder som muligt, hvor vi kan vurdere funktionalitet, datasammenhæng og pris.
Kommunen får herved en reel valgmulighed. <i>(Redigeret for at skjule respondents identitet)</i>

Tabel 0.15 indeholder besvarelser fra respondenter, der i forbindelse med spørgsmålet i Tabel 0.9 har afkrydset, at konkurrencemæssige forhold har væsentlig betydning, når virksomheden næste gang skal vælge kontorpakke. Disse respondenter er i Tabel 0.15 blevet bedt om at uddybe, hvilke konkurrencemæssige forhold, der er tale om.

Tabel 0.15: Hvilke konkurrencemæssige forhold har væsentlig betydning for valg af fremtidig kontorpakke?

•	Microsofts position på markedet er problematisk ud fra en konkurrencebetragtning. Fremme åbenhed - både i standarder og i kode, for at øge kvalitet, konkurrence og udbud. Vi vil nødtigt se en enkelt udbyder sidde på hele markedet. Som kommune er vi interesseret i at have så mange valgmuligheder som muligt, hvor vi kan vurdere funktionalitet, data-sammenhæng og pris.
•	Vi ønsker at følge mainstream for at gøre det lettest for både brugere og IT-afdeling
•	Spørgeskemaet er uklart - tæller skift fra MSO 2003 til MSO 2007 som et skift? Vores administration skifter nok snart til 2007 eller nyere af praktiske årsager. Vi har leget lidt med OO3, og overvejer, om vi i undervisningen skal skifte til dette i stedet
•	Kompatibilitet
•	Åbne Standarder
•	Ingen kommentarer
•	Vil gerne undgå MS produkter.
•	Konkurrenceforhold: Pris/kvalitet
•	Bedre valg af integration - mulighed for at vælge "Best of breed".
•	Standarder
•	Hvis der er andre forhold, som vi ikke lige har tænkt over

Tabel 0.16 indeholder besvarelser fra respondenter, der inden afslutningen af spørgeskemaet ønsker at afgive andre oplysninger og kommentarer til Konkurrencestyrelsen.

Tabel 0.16: Har virksomheden andre oplysninger eller kommentarer vedr. markedet for kontorsoftware, som Konkurrencestyrelsen bør være opmærksom på?

•	Igen - så ønsker vi at følge mainstream
•	Vi har en driftsaftale med TMI, der forestår køb af licenser m.v.
•	Input: Der er problemer med at gemme i et produkt og editere i et

	andet. Giver større filer og kan være problemer med formatering. PDF funktion i OpenOffice er fin. Pivo funktionalitet i OpenOffice mangler lidt funktionalitet.
	• I større it-miljøer er det vigtigt at kontorsoftwaren kan installeres unattended dvs automatisk kan udrulles til pc'er.
	• Integrationer til alle fagsystemer, der skal bruges for at opfylde myndighedslovgivningen generelt. Alt er lavet mhp. integration med Microsoft - og det kan det. Al anden integration skal specialudvikles, og det er praktisk taget umuligt.
	• Svarene på forgående spm 1 samt 4-7 er afgivet fordi man ikke kan undlade besvarelse
	• Dårligt opbygget spørgeskema, som ikke giver mulighed for at gå uden om Microsoft/betalende kontorpakke under "Oplysninger om nuværende kontorpakke"! ! !
	• Den primær grund til at vi ikke skifter er, at der ikke umiddelbart er en integration mellem Microsoft Exchange og andre mail programmer fra eksempelvis OpenOffice.
	• Desuden kender folk Microsoft Office 2003 mht. opbygningen (Altså menuerne har set sådan ud i 20 år). Vi vil ikke integrerer Microsoft Office 2007 nu, da udseende af den, ikke lige er til at gå til, som med "gamle" Office pakker. Derfor har vi haft OpenOffice i test, men det faldt lidt på integrationen til Exchange.
	• Vi er en produktionsvirksomhed med stor fokus på produktion, hvorfor administrativ IT skal være præget af "Best practice"
	• Det kunne være ønskeligt at bryde MS monopol - også af økonomiske årsager - men det er en meget stor satsning funktionelt og ressourcemæssigt og uddannelsesmæssigt at omlægge et helt system, så derfor sker det ikke.