

# Toepassing SaaS: concept wordt volwassener, meer bedrijven stappen over

Mischa van der Vliet

Software as a Service (SaaS) is software die benaderd wordt over het internet, waarbij afrekening plaats vindt via een abonnementsstructuur. SaaS, nieuwe term voor ASP, is inmiddels geen hype meer, maar een goed alternatief voor 'normale' software. Wel is de toepassing ervan een fundamentele keuze die uw ICT-organisatie beïnvloedt. Wie kiest voor SaaS, brengt bewust een deel van de ondersteuning van zijn bedrijfsproces onder bij een externe leverancier. Daar moeten dan wel ondubbelzinnige (contract)afspraken over worden gemaakt.

**EENVOUDIG GESTELD** neemt u bij SaaS software af van een leverancier, zonder deze software op de hardware van uw bedrijf te installeren. U betaalt alleen voor de abonnementen die u afneemt. Een internet browser, zoals Internet Explorer, is voldoende om de software te gebruiken. Exact online maar ook telebankieren zijn hiervan concrete, bekende voorbeelden.

## Terminologische opvolger ASP

In terminologieën is SaaS eigenlijk de opvolger van de term Application Service Provider (ASP), zoals deze nog in diverse bladen wordt gebezigd. Het verschil tussen ASP en SaaS is dus alleen de naam. Door o.a. het achterblijvende succes van ASP is ervoor gekozen om het concept nogmaals in de markt te zetten, maar dan met een aangepaste naam. Tot nu toe werkt dat, want steeds meer bedrijven schakelen over op SaaS.

'Een belangrijk nadeel is de beschikbaarheid van de gegevens.'

Een belangrijke reden voor het succes heeft met name te maken met het feit dat het concept volwassener aan het worden is. Zaken als beveiliging van de gegevens en de beschikbaarheid vormen geen struikelblok meer om over te schakelen op SaaS. SaaS heeft voor uw

organisatie verschillende voordelen in het beheer, ten aanzien van de schaalbaarheid en het onderhoud. Er zijn echter ook nadelen te noemen, in de sfeer van afhankelijkheid, beveiliging en beschikbaarheid.

## Voordelen

Veel organisaties kampen met een tekort aan ICT-personeel en/of ICT-kennis. Voor kleine en middelgrote organisaties wordt het steeds lastiger om de ontwikkelingen op het gebied van de ICT te volgen, op waarde in te schatten en eventueel in te voeren. Hierdoor worden zij geconfronteerd met een ontevreden gebruikersorganisatie, marktverlies en achterblijvende resultaten. Het management probeert deze problemen op verschillende manieren op te lossen, bijvoorbeeld in de vorm van bijscholing, het aannemen van extra personeel of er wordt gekozen voor uitbesteding. Bijscholen is altijd een optie, maar het rendement wordt bepaald door de medewerk(st)er en de tijd die u heeft om verbeteringen door te voeren. Ook de snelheid van de ontwikkelingen op het gebied van de ICT is hierin een rendementsverlagende factor; de kennis van vandaag is morgen vaak al weer verouderd. Het aannemen van extra personeel blijft in deze tijd van economische hoogtij lastig. Op het gebied van uitbesteden of outsourcen is veel ervaring opgedaan de laatste tijd, maar uit onderzoek blijkt dat dit vaak niet leidt tot het beoogde resultaat.

## Inzet SaaS

SaaS schept door de technologische ontwikkelingen de mogelijkheid om op ICT-gebied slagen te kunnen maken. Grofweg is het een extra mogelijkheid in de trits van het bijscholen van personeel, personeelswerving en outsourcing. Bij SaaS besteedt u als het ware alleen een applicatie en het beheer daarvan uit. Het eerste voordeel dat de inzet van SaaS oplevert, is dat u bespaart in het beheer, wat zichtbaar is aan de kostenkant. Daarnaast zijn er een aantal zaken waarover u zich niet meer druk hoeft te maken als u SaaS inzet. Denk daarbij bijvoorbeeld aan nieuwe versies, eventuele problemen in de software, de aanpassing van onderliggende systemen (o.a. besturingssysteem), aanschaf van extra hardware, veranderen de wet- en regelgeving en technologie, e.d. Het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om ervoor te zorgen dat deze problemen structureel worden opgelost; het systeem móet werken en het móet up-to-date zijn. U moet met uw leverancier afspraken maken middels een Service Level Agreement en/of u zult het systeem moeten laten auditen om degelijke borgingen in te bouwen.

## Schaalbaarheid

Een ander belangrijk voordeel is de schaalbaarheid. Bij een toenemend aantal gebruikers zijn extra investeringen in de hard- en software niet nodig. U neemt gewoon extra abonnementen af en de leverancier zorgt ervoor dat de software werkt. Een laatste voordeel is dat u nu in staat bent om de software te benaderen vanaf elke willekeurige plek. Toegang tot het internet is hierbij immers voldoende. Dat schept mogelijkheden om uw ketenpartners nauwer te betrekken en faciliteert het thuiswerken.

## Nadelen

Naast de hiervoor genoemde voordelen heeft SaaS ook een aantal nadelen. De belangrijkste zijn de risico's inzake de beveiliging en eigendom van de gegevens alsmede de beschikbaarheid van de software en daarmee ook de gegevens. Maakt u gebruik van SaaS, dan worden de gegevens niet lokaal binnen uw organisatie opgeslagen, maar bij de SaaS-leverancier. Zeker op het moment dat het kritieke gegevens betreft, is het zaak om hier goed bij stil te staan. Het is daarom verstandig om met behulp van een eenduidige overeenkomst (of ICT-contract) hierover aanvullende afspraken te maken met de leverancier. Hier-

'Bij een SaaS-leverancier betaalt u de leverancier alleen op basis van de afgenomen abonnementen.'

in moet onder andere worden benoemd of gegevens moeten worden versleuteld (geëncrypteerd), en in hoeverre de leverancier in staat is om de gegevens te lezen of te wijzigen. Ook moet hierin opgetekend staan op welke wijze gegevens kunnen worden meegenomen bij een eventuele verandering van leverancier c.q. software. Daarbij moet ook de wijze waarop de eigendom van de gegevens is geregeld vermeld staan, zodat bij een eventueel faillissement de gegevens niet verloren gaan.

## Beschikbaarheid gegevens en nieuwe versies

Een belangrijk nadeel is de beschikbaarheid van de gegevens. Zeker op het moment dat het kritieke gegevens betreft is het van belang dat u de beschikking heeft over de gegevens op het moment dat u dat wilt. Ook moet hierbij worden gedacht aan de wijze van back-up en recovery. De leverancier moet de gegevens zodanig opslaan dat hij op een eenvoudige wijze gegevens terug kan zetten als er iets is fout gegaan. Dit onderwerp dient ook te worden benoemd in de overeenkomst.

Voorbeeld	
'Normale' software	SaaS
Installatiekosten: € 5.000 eenmalig	Installatiekosten: € 5.000 eenmalig
Aankoopkosten: € 25.000 eenmalig	Abonnementskosten: € 9.000 jaarlijks
Onderhoudskosten: € 2.000 jaarlijks	-
Kosten over 5 jaar: installatiekosten + aankoopkosten + 5*onderhoudskosten = € 40.000	Kosten over 5 jaar: installatiekosten + 5*abonnementskosten = €50.000
Gemiddelde kosten over 5 jaar: € 40.000/5 jaar= € 8.000	Gemiddelde kosten: €50.000,- / 5 jaar = €10.000,-
Beheerskosten: 20% van € 8.000 = € 1.600	-
Gemiddelde totale kosten per jaar: € 9.600	Gemiddelde totale kosten per jaar: €10.000

Als laatste is het van belang om in de overeenkomst vast te leggen hoe de leverancier omgaat met nieuwe versies. U wilt niet dat deze ineens worden ingevoerd, zodat u op maandagochtend een nieuwe en onbekende interface op uw beeldscherm aantreft (de zogenaamde Frankenstein-switch).

## Andere kostenstructuur

De 'normale' softwareleveranciers krijgen vaak ineens een flink bedrag binnen voor de licenties en vervolgens moeten ze het hebben van de upgrades en onderhoudscontracten. Bij een SaaS-leverancier betaalt u de leverancier alleen op basis van de afgenomen abonnementen. Een vergelijking in prijs tussen een 'normale' softwareleverancier en een SaaS-leverancier dient altijd plaats te vinden op basis van een gemiddelde kostprijs over vijf jaar. Als vuistregel geldt namelijk dat software binnen vijf jaar vervangen wordt. De kosten vallen op deze manier echter vaak hoger uit voor SaaS. In deze berekening zijn de niet-kwantificeerbare baten namelijk niet meegenomen (de voordelen, zoals de besparing op kosten inzake hardware, software, tijd van de beheerder, processorcapaciteit, opslagcapaciteit, etc.). Om deze kosten kwantificeerbaar te maken, kunt u als vuistregel 20% van het jaarbedrag hanteren dat u voor de 'normale' software zou betalen. Door dit bedrag ook nog op te tellen bij de kosten van de 'normale' software kunt u een goede vergelijking maken tussen de kosten. U zult waarschijnlijk berekenen dat het verschil dan minimaal is. De argumentatie dat SaaS per definitie duur-

der is dan 'normale' software is dus vaak niet juist, maar andersom ook niet. U kunt dit in de praktijk alleen vaststellen door de offertes te vergelijken.

## Fundamentele keuze

Toepassing van SaaS is een fundamentele keuze die van invloed is op uw gehele ICT-organisatie. U kiest er namelijk voor om een gedeelte van de ondersteuning van uw bedrijfsproces te beleggen bij een externe leverancier. Hoe belangrijker en hoe omvangrijker het proces, des te belangrijker is het om binnen uw organisatie kennis te verwerven op het gebied van het afsluiten van goede overeenkomsten. Binnen die restrictie is SaaS in deze tijd van snelle technologische ontwikkelingen zeker een goed alternatief. Uiteraard kunt u er nog altijd voor kiezen om gebruik te maken van 'normale' software die binnen uw bedrijf wordt geïnstalleerd. Naast SaaS zal 'normale' software voorlopig blijven bestaan, aangezien veel bedrijven de nadelen c.q. risico's van SaaS nog niet volledig kunnen of willen accepteren. **An**



Drs. Mischa van der Vliet RE is IT-auditor bij AuditConnect b.v.