

# SaaS: Opravdu se vyplatí

VÍT PETRJANOŠ

Model SaaS může být pro mnoho firem výhodný, a to nejen z hlediska celkových nákladů na vlastnictví, ale také nákladů obětované příležitosti. České podniky se však k SaaS stále stavějí poněkud rezervovaně a s obavami.



nout do svých podnikových aplikací SaaS, patří následujících osm:

■ **Bezpečnost včetně ochrany soukromí a splnění podmínek GDPR.** Jednou z hlavních výhod používání SaaS je, že software je neustále aktualizován včetně bezpečnostních upgradů. Poskytovatelé SaaS musejí také samozřejmě dodržovat předpisy, jako je GDPR apod., a zabezpečit data proti krádeži a aplikace proti zneužívání neoprávněnými uživateli.

Zákaznické organizace však obvykle hledají ještě něco navíc. Chtějí mít zaručeno zálohování svých dat v geograficky vzdálených lokalitách – někdy z důvodu národní bezpečnosti, někdy kvůli strachu z toho, že by mohly být v budoucnu vystavené hromadným žalobám kvůli ztrátě dat.

Většina poskytovatelů SaaS, kteří se profilují na trhu pro střední a velké organizace činné v regulovaných odvětvích, proto významně investovala jednak do infrastruktury, jednak do bezpečnostních auditů a osvědčení a je schopna dodržovat zásady mnoha různých bezpečnostních směrnic a nařízení.

■ **Škálovatelnost.** Produkty SaaS jsou škálovatelné a mohou se integrovat s dalšími nabídkami SaaS. Podniky nemusejí kvůli svému rozšiřování kupovat další servery nebo software, mohou pouze zvýšit počet uživatelů nebo transakcí. Musejí však zkontrolovat, že integrace opravdu funguje.

Jedním z hlavních lákadél cloudových nasazení je elastický výpočetní výkon i úložiště, které umožňují nové typy služeb, jako jsou prediktivní a preskriptivní analytika nebo stroje generující doporučení s využitím grafových databází. Tyto úkoly dříve vyžadovaly specializovaný hardware nebo práci celé analytické skupiny.

Kromě toho SaaS potřebuje vhodný design pro podporu multithreadingu, aby tisíce uživatelů mohly pracovat ve stejné aplikaci současně.

■ **Interoperabilita.** Pokud podnik kromě on-premise řešení někde-

tohoto softwaru, kteří obvykle mají lepší možnosti ochrany citlivých údajů.

Společnosti se proto po SaaS poohlížejí stále více. Nejobvyklejší je tzv. multi-tenant model, kdy uživatelé z různých organizací sdílejí stejnou instanci aplikace.

SaaS je pravděpodobně nejčistší formou cloudu a největším segmentem cloudového trhu. Podle analytické firmy Gartner se předpokládá, že příjmy letos porostou o 22,2 procenta a dosáhnou 73,6 miliardy dolarů. Očekává se také, že do roku 2021 ukrojí SaaS 45 procent celkových výdajů na aplikační software.

Mezi důležité atributy, které by poskytovatelé softwaru měli zahr-

**SaaS je pravděpodobně nejčistší formou cloudu a největším segmentem cloudového trhu.**

Podniky většinou využívají cloudové služby proto, že si uvědomují jejich výhody, jako jsou nižší náklady, žádné prostroje při aktualizaci softwaru a škálovatelnost. Ale co dělá z aplikace SaaS skutečně vhodný software pro celopodnikové využití?

Spolehlivost a bezpečnost jsou dvě nejdůležitější vlastnosti nástrojů SaaS. Společnosti, které provozují software v místě svého působení (on-premise), jsou schopné ukládat firemní informace do své vlastní infrastruktury, což jim pomáhá uchovávat citlivá data v relativním bezpečí. U SaaS jsou za zabezpečení uživatelských dat naopak odpovědní poskytovatelé



rou z aplikací SaaS už provozuje, měl by se zajímat o to, jestli další vyhlédnutý software poskytovaný jako služba bude schopen s existujícími řešeními spolupracovat, zda zaručí sémantickou integritu společných dat či kompletnost sdílených procesů. Proto by každá aplikace SaaS měla zahrnovat komplexní rozhraní REST (Representational State Transfer) API. To umožní snadnou integraci s jinými postupně pořizovanými aplikacemi.

■ **Správa identit.** Aplikace SaaS mívají sklon k uzavírání se do sila, správa uživatelských přístupů a jejich autorizace tak mohou být velkým problémem. Proto jednou z funkcí, po které by se společnost měly u podnikových aplikací SaaS poohlížet, je možnost propojení se softwarem pro jednotné přihlašování nebo s nástrojem Microsoft Active Directory. Výhodu mají organizace, které už provozují nástroj pro správu identit a mohou s ním aplikaci SaaS propojit.

■ **Redundance.** Všechny podnikové aplikace SaaS by měly nabízet podnikové zálohování a obnovu včetně standardního zotavení po selhání a redundance. Experti přitom doporučují, aby pro zajištění odpovídající redundance měl poskytovatel SaaS k dispozici záložní běžící server s další instancí aplikace ve vzdálenosti nejméně 160 km od místa provozu hlavní instance.

■ **Konfigurovatelnost.** Protože ne každá společnost funguje stejným způsobem, musejí být nabídky SaaS vysoce konfigurovatelné, aby podporovaly jedinečné procesy uživatelských organizací. Pak je možné adekvátně nastavit workflow v organizaci, zpracovávat dokumenty a formuláře, nastavovat zaslání zpráv a výstrahy nebo nastavit možnosti spolupráce mezi uživateli na vyžádání či podle potřeby.

■ **Analytika.** Platformy SaaS by měly být schopné odhalit výkonost procesů probíhajících v aplikaci SaaS, zjistit, jaké budou pravděpodobně obchodní výsledky, a určit, jak aplikace SaaS přispívá k plnění klíčových ukazatelů výkonosti společnosti.

Podniky často měří určité činnosti, dobu cyklů, náklady, kvalitu nebo spokojenost. Aplikace SaaS by měla nějakým způsobem pomoci administrátorovi při sledování nebo plnění klíčových ukazatelů výkon-

nosti jednotlivých oddělení v organizaci, která tento SaaS používá.

■ **Snadné použití.** Bonusem je, když jsou procesy nákupu a implementace podnikových aplikací SaaS tak snadné, že je mohou místo zaměstnanců provozního či výpočetního oddělení kompletně vykonávat linioví manažeři.

### Jsou úspory reálné?

Služby SaaS mohou výrazně snížit náklady na provoz podnikového softwaru, a to nejen z hlediska TCO, ale i obětované příležitosti. Podle Viktora Mečiara, výkonného ředitele společnosti Tulip Solutions, však vždy záleží na dané situaci – jakou oblast SaaS ve firmě nahradí, jakou má firma infrastrukturu, jak je efektivní atd.

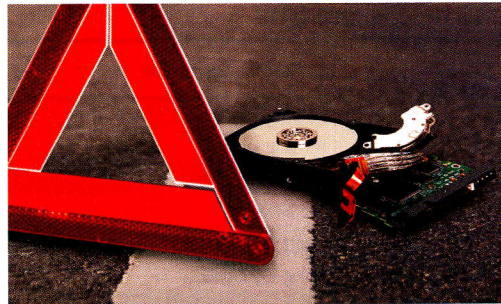
„Určitě je to však jeden ze zásadních faktorů při rozhodování. Nejde přitom ani tak o úsporu při nákupu softwaru, ale spíše o nepřímé úspory, například v oblasti mzdových nákladů v IT odděleních, v IT infrastruktuře a podobně,“ říká Mečiar.

Také pro Miroslava Hampela, statutárního a generálního ředitele firmy Kvados, je obtížné finanční úspory spojené se SaaS odhadnout. „Spíše se bavíme o zpružnění modelu: nemusí se hned na začátku pořizovat vybavení s rezervou, ale je ho možné postupně navyšovat. Z toho primárně plyne největší úspora. Dalším aspektem je bezpečnost a vyšší dostupnost, na které je v modelu SaaS vždy upřena větší pozornost než při posuzování interního hardwaru. Finanční úsporu odhadujeme na deset až padesát procent.“

Petr Pilin, jednatel firmy iPodnik cloud, vidí situaci jednoznačně: „Tyto výpočty jsme v našem oboru dělali mnohokrát. Úspory se pohybují od 35 do 50 procent, přičemž záleží na rozsahu a množství služeb.“

Tradiční model podnikového softwaru provozovaného on-premise (uvnitř organizace) se neobejde bez zákaznické podpory umožňující firemnímu IT oddělení řešit problémy stažením a instalací aktuálních oprav a opravných balíčků. Náklady na tuto podporu ve formě ročního poplatku za údržbu činí obvykle okolo 22 procent z ceny softwaru.

Pokud tedy cloudový software přijde ročně na méně než oněch 22 procent ceny za údržbu, pak opravdu není co řešit. Pokud by



**DATAHELP**  
get your data back

Strážný anděl  
vašich dat

ZÁCHRANA DAT  
Hotline: 775 220 440  
www.datahelp.cz

Inzerce

**Všechny podnikové aplikace SaaS by měly nabízet podnikové zálohování a obnovu.**

**Služby SaaS mohou výrazně snížit náklady na provoz podnikového softwaru, a to nejen z hlediska TCO, ale i obětované příležitosti.**

však stál více, byl by lepším řešením model on-premise?

Nikoli nutně.

Především je nutné započíst počáteční licenční poplatek za on-premise řešení. Mnoho společností navíc zapomíná na celkové náklady na vlastnictví TCO (Total Cost of Ownership) svých vlastních investic, jako jsou hardware, sítě, zálohovací a vývojové systémy. TCO zahrnují i náklady na lidský kapitál, jako jsou řízení projektů, údržba databází, serverů, firewallů, bezpečnostních řešení, zálohování a technická podpora, nemluvě o přesčasech za instalaci nouzových záplat, hardwarových opravách nebo řešení bezpečnostních problémů mimo obvyklou pracovní dobu.

„Opravdu se i dnes často setkáváme s porovnáními nezahrnujícími náklady na provoz lokálního IT, které nejsou na první pohled zřejmé, jako jsou náhradní díly, rychlost opravy při poruše, reakční doba, dojezdové vzdálenosti, vybavení serverovny, podkladové licence. Ve chvíli, kdy zahrnete veškeré náklady, zjistíte, že jste na tom hůře, než kdybyste si pořídili software formou služby,“ souhlasí Pilin.

Software pořízený formou SaaS může snížit celkové náklady tím, že umožní minimalizovat počáteční investice. Rozložením nákladů v čase prostřednictvím předplatného pak lze dosáhnout lepší správu finančního rizika.

„To je v mnoha případech jedním z rozhodovacích faktorů pro SaaS,“ říká Pavel Nykl, obchodní ředitel firmy Onlio. „Dalším argumentem je to, že v případě SaaS není nutné pro provoz aplikace udržovat nákladnou techniku ani specialisty. Navíc v ceně našich vybraných cloudových produktů je řada služeb, které je dělají ve srovnání s on-premise řešením atraktivnější.“

Z těchto důvodů mnoho firem vnímá předplatné SaaS jako sku-



## Poskytovatelé služeb SaaS na českém trhu

Poskytovatel	Kontakt	Komerční název služby	Umístění	Úroveň vybavenosti	Forma nabízeného cloudu
Abra Software	www.abra.eu	Abra on-line	Praha	NA	privátní
Accord	www.accord.cz	Periskop SaaS	Praha	Tier I	privátní
Acronis	www.acronis.cz	Acronis Cyber Cloud	celosvětově	Tier IV nebo III	hybridní, privátní, veřejný
AppOnFly	www.apponfly.com	AppOnFly	Praha	Tier III	veřejný
Asseco Solutions	www.helios.eu	Erport - Helios v Cloudu	Praha, Bratislava	Tier III	hybridní, privátní, veřejný
Control	www.control.cz	Dialog 3000Skylia	Šenov u Nového Jičína	Tier III	NA
Českomoravské informační systémy	www.cmis.cz	ČMIS Cloud	Praha	Tier III	privátní, hybridní, veřejný
Daktela	www.daktela.com	Daktela	Evropa, Dubai	Tier III	privátní
DataSpring	www.dataspring.cz	NA	Praha, Lužice u Hodonína	Tier III	hybridní, privátní
Enwico Data	www.enwicodata.cz	NA	Praha	Tier III	privátní
Gordic	www.gordic.cz	Ginis	ČR, EU	liší se u konkrétních řešení	veřejný, privátní, hybridní
GRiT	www.grit.cz	GRiT	Praha	Tier III	veřejný a privátní
IBM	www.ibm.cz	IBM Cloud SaaS	celosvětově	III/III+, IV	veřejný, privátní, hybridní
ICZ	www.iczgroup.com	NA	Čáslav, Česká republika	Tier III	hybridní, veřejný, privátní
Info Office	www.infooffice.cz	Info Office Online	celosvětově	Standard S2	veřejný
iPodnik cloud	www.ipodnik.cz	iPodnik, Office365, PowerBI, Azure, SPLA	Praha, EU	Tier III	privátní, hybridní, veřejný
K-net Technical International Group	www.k-net.cz	Cloudové Centrum K-net	Praha, Brno, Olešnice	Tier III	privátní, hybridní, veřejný
Kvados	kvados.cz	myDatacenter	Ostrava	Tier III*	privátní
Minerva Česká republika	www.minerva-is.eu	NA	Česká republika	Tier II	hybridní, privátní
OldanyGroup	www.oldanygroup.cz	Frekr	Praha	NA	veřejný
Onlio	www.onlio.com	DMS eDocat Cloud, produkty Atlassian v cloudové verzi	Praha, Hradec Králové, Bratislava	NA	podle požadavků zákazníka
TULIP Solutions	tulipize.cz	Tulip platforma	Pardubice	Tier II	veřejný
VMware Inc.	www.vmware.com/cz	NA	celosvětově	volitelné	hybridní a veřejný
WAK System	www.waksystem.cz	WAK Intra Hosting	Praha	Tier III	privátní

NA - neuvádí nebo není relevantní

\* s výjimkou jednoho motorgenerátoru

tečnou úsporu nákladů. Ale podle expertů se celkové licenční výdaje na systémy využívané v modelech SaaS a on-premise do třetího roku využívání vyrovnají (pokud se zohlední čistá hodnota licence SaaS). Skutečné úspory plynoucí ze SaaS pak vyplývají z toho, že firma nemusí spravovat svou vlastní IT infrastrukturu pro provoz softwaru a bezpečnost dat ani řešit údržbu hardwaru. Z hlediska TCO může být tedy výhodnější model SaaS.

### Obětovaná příležitost

TCO je však jen jeden úhel pohledu pro srovnávání obou přístupů. Druhým může být ekonomický termín „náklady obětované příležitosti“.

Pokud například on-premise software vyjde firmu na pět milionů korun plus 22 procent za údržbu, což se rovná 6 100 000 v prvním roce (a poté každoročně milion sto tisíc), jsou náklady obětované příležitosti výrazně vyšší, než pokud firma každoročně vydá na poplatky za software využívaný v režimu SaaS stejným počtem uživatelů, řekněme, 1 400 000 (což je i více než oněch 22 procent za údržbu).

V takovém případě by ve druhém a dalších letech hrubý roční přínos on-premise řešení ve srovnání s SaaS činil 300 000 korun (což však roční náklady na údržbu firemního IT spojeného s daným řešením nemusejí pokrýt).

Důležitější však může být fakt, že když podnik zaplatí za softwarové řešení velkou částku, nemusí už mít k dispozici dostatek hotovosti k dalšímu růstu firmy. Na



hlavní předmět svého podnikání pak musí věnovat méně peněz.

V uvedeném příkladu ušetří model SaaS v prvním roce 4 700 000 korun. Tyto peníze by se mohly vynaložit na platby vývojářů, kteří navrhnou více produktů, nebo prodejců, jejichž pomocí by se mohly příjmy organizace dále zvýšit.

Pokud vývojáři a prodejci, které si podnik bude moci dovolit zaplatit navíc, přinesou, řekněme, dvacet milionů dodatečných příjmů, pak náklady na obětovanou příležitost spojenou s nákupem on-premise softwaru činí jen za první rok 18 600 000 korun. Tato částka se s uvažovaným růstem podniku může každoročně zvětšovat a zcela marginalizovat úvahy o nákladech na celkové vlastnictví TCO.

Přesto jsou zkušenosti některých expertů ohledně rozhodování českých firem o přechodu na SaaS odlišné.

„Domnívám se, že snaha o úsporu nákladů se na rozhodnutí firmy pro SaaS podílí minimálně,“ říká Vladimír Bartoš, konzultant společnosti Minerva Česká republika. „Firmy v ČR obvykle nemají ucelenou představu, kolik je klasický on-premise



Geografická redundance	Konektivita	Platební modely	Minimální garantovaná dostupnost (%)	Časový rozsah technické podpory (hod./dny)
X	NA	podle počtu uživatelů	99,990	24 × 7
X	NA	fixní, paušální, podle počtu uživatelů a alokované kapacity...	99,000	24 × 7
X	NA	podle přeneseného objemu dat, podle počtu zařízení	NA	24 × 7
✓	2 × 1 Gbs	podle skutečného využití	99,990	24 × 7
✓	až 10 Gbs	podle potřeb zákazníka, rozsahu licencí, počtu uživatelů a alokované kapacity	99,990	24 × 7
X	NA	měsíční pronájem	99,000	podle dohody, standardně 9 × 5
✓	2 × 1 Gbs	podle skutečného využití	99,990	24 × 7
✓	6 × 1 Gbps	fixní, podle skutečného využití, podle počtu uživatelů	99,995	24 × 7
✓	NA	podle SLA	podle SLA	24 × 7
✓	2 × 1 Gbps	podle skutečného využití	NA	24 × 7
✓	lišší se u konkrétních řešení	fixní, podle skutečného využití	podle bezpečnostní úrovně	podle SLA
✓	2 × 100 Gb/s	podle objemu dat, podle počtu uživatelů	99,700	VIP 24 × 7; standard 8 × 5
✓	0,1 Gb/s až 10 Gb/s	předplatné (6, 12 nebo 36 měsíců), podle skutečného využití	99,900	24 × 7
X	2 × 10 Gb/s	Podle objednaných zdrojů, podle počtu uživatelů	99,990	24 × 7
✓	NA	podle počtu uživatelů a využívaných aplikací ze sady	99,950	8 × 5
✓	2 × 10 Gb/s	podle skutečného využití, podle počtu uživatelů	99,900	24 × 7
✓	3 × 1 Gb/s	podle alokované kapacity, podle počtu uživatelů, podle skutečného využití	99,900	24 × 7
X	3 × 0,5 Gb/s	fixní, paušální, podle počtu uživatelů a alokované kapacity...	99,980	smluvně až 24 × 7
✓	smluvní	podle počtu licencí	99,700	24 × 7
✓	NA	podle počtu uživatelů	99,600	24 × 7
podle SLA	podle vybraného poskytovatele služeb	podle smlouvy	podle SLA	podle SLA
X	1 × 0,2 Gb/s, 1 × 0,05 Gb/s	podle počtu uživatelů	98,000	24 × 7
✓	volitelné	fixní, podle počtu uživatelů, podle alokované kapacity	99,950	24 × 7
X	1 × 20 Gb/s	podle počtu uživatelů	99,990	12 × 5

provoz informačního systému stojí. Přesněji řečeno se domnívají, že provozní náklady jsou výrazně nižší než ve skutečnosti, protože je buď vůbec nesledují, nebo do nich nezapočítávají mzdy svých IT specialistů, náklady na jejich vybavení, občasné investice do HW infrastruktury nebo náklady na servis od svého dodavatele.“

Dodavatel informačního systému formou služby naproti tomu má podle Bartoše vše perfektně spočítáno, v opačném případě by se dostal do ztráty. A musí pak své náklady plus zisk zcela transparentně ukázat svému zákazníkovi formou měsíčních poplatků.

„Rozdíl v nákladech je z výše uvedených důvodů argumentem ve prospěch SaaS jen výjimečně. Spíše se umíme prosadit vyšší kvalitou služeb a zabezpečením provozu, protože naši specialisté mají díky mnoha souběžným projektům více zkušeností a znalostí než vlastní podnikové IT oddělení,“ dovozuje Bartoš.

Dalším důvodem pro SaaS může být podle něj fakt, že klient prostě nemůže sehnat adekvátní náhradu za odcházející specialisty a bez nich provozovat podnikový systém v lokální instalaci je zkrátka hazard.

**Dalším důvodem pro pořízení služeb SaaS může být fakt, že podnik prostě nemůže sehnat adekvátní náhradu za odcházející specialisty.**

## Kdo „jede“ v cloudu?

České podniky a organizace mají ke službám SaaS stále poněkud rezervovaný postoj.

„Obecně mají s modelem SaaS problém především státní instituce, které pořizují software stále z investičního rozpočtu, a také větší korporace,“ míní Hampel z Kvadosu. „Naproti tomu menší společnosti, které získají vyšší spolehlivost než u vlastního hardwaru, jsou provozu softwaru formou SaaS nakloněny více. Záleží také na typu aplikace, jako je například řešení pro marketingové týmy, CRM apod.“

Naproti tomu firma Tulip Solutions zaznamenává oproti dřívějšímu zájmu o SaaS u velkých korporátních, nadnárodních společností, a to i v případě veřejného cloudu. „Vnímáme to jako pozitivní trend, protože společnosti tohoto typu a velikosti v minulosti preferovaly integraci systémů do vlastní korporátní infrastruktury,“ poznamenává její ředitel Mečiar.

„Podle našich zkušeností se pro SaaS rozhodují zejména dva druhy firem podle velikosti a zaměření,“ říká Pilin z iPodniku. První jsou rostoucí menší firmy, které hledají

způsob, jak rychle vyřešit provoz svého IT a nechtějí investovat do licencí nebo hardwaru a najímat si drahé profesionály. Nejjednodušší je pro ně podle něj najít službu odpovídající jejich potřebám, která jim umožní růst i do budoucna. Druhé jsou střední firmy, jimž dosluhuje IT a je potřeba jej obnovit, a ty obvykle hledají cestu, jak lokální prostředky zrušit a nahradit je službou, která je účtovaná podle využití a vyjde levněji než další cyklus obnovy.

„Z hlediska zaměření jsou neaktivnější obchodní firmy, následované podniky z oboru služeb, a nejméně aktivní naopak výrobní společnosti, kde bych viděl spíše hybridní řešení a které kladou nové nároky na sběr a následnou analýzu velkých dat,“ dodává Pilin.

„Minerva se zaměřuje pouze na dodávky softwaru výrobním firmám,“ uvádí Bartoš a pokračuje: „Máme ve svém portfoliu firmy od 50 do 3 000 zaměstnanců, činné v segmentech automotive, strojírenství, potravinářství, spotřební zboží, zdravotnická výroba i elektro. Většina z nich využívá klasické instalace on-premise, menší část SaaS. V našem vzorku



nevidím, že by existovala nějaká úměra mezi použitím SaaS a velikostí firmy či typem průmyslu. Podle mého názoru rozhoduje spíše dostupnost IT specialistů pro zabezpečení provozu systému.“

Podle Nykla z firmy Onlio jednoduchá odpověď ohledně vhodnosti SaaS nebo on-premise řešení pro daný obor neexistuje: „Záleží na široké škále aspektů včetně toho, do jaké míry již firma cloudová řešení využívá a na jakých technologiích má postavenou infrastrukturu.“

### Bojíme se oprávněně?

V České republice se stále mnoho podniků a organizací zdráhá přejít ke službám SaaS. Bojí se především o svou nezávislost a bezpečnost. Přechod k novému výpočetnímu modelu je pro ně stále krokem do neznáma.

„Když jsme před deseti lety začali s cloudem, připadali jsme si jako věrozvěsti a obavy, že data nebudou k dispozici, když jsou mimo firmu, byly obrovské,“ vzpomíná Pilin z iPodniku. „Dnes už to většinou nikdo neřeší a zkušenost ukazuje, že k větším ztrátám dochází v lokálním IT. Přesto je tato obava stále pochopitelná, nikoliv však oprávněná.“ Investice do datových center totiž poskytují větší možnosti než v lokálním IT a zákazníci, kteří mají obavy o svá data, mají vždy možnost si je pravidelně zálohovat u sebe, dodává Pilin.

„Firmy mají obavy hlavně ze závislosti na dodavateli, což lze ovšem eliminovat dobrou smlouvou,“ uvádí Hampel z Kvadosu. Častý strach z nedostatečné bezpečnosti podle něj lze utlumit prezentačními opatřeními, která tuto oblast řeší, a opět kvalitní smlouvou. Kromě toho nastupuje u nováčků v souvislosti se službami SaaS i obyčejný strach z neznámého a obava o to, zda budou mít dlouhodobě kontrolu nad náklady.

Podle Bartoše z Minervy je psychologický blok vyvolaný krokem do neznáma tou největší bariérou pro přechod na SaaS. „Na západ od nás už firmy tuto bariéru prolomily a například náš partner, výrobce podnikového informačního systému, firma QAD, prodává formou SaaS velkou část svého obrátu.“

Naproti tomu v ČR v oblasti podnikových informačních systémů stále jde spíše o výjimky, pokračuje Bartoš. „A pokud uvažujete o tomto



způsobu provozování systému jako jeden z prvních, musíte řešit otázky: Je to bezpečné? Vyplatí se to? Jak to přesně nastavit? A sami musíte hledat odpovědi. Západně od nás již řada firem exaktní odpovědi nehledá, protože vidí kolem úspěšné SaaS projekty a věří, že se k nim může přidat.“

Mečiar z Tulip Solutions soudí, že hlavní obavy bývají v oblasti zabezpečení. Firmy mají strach o svá data, obzvláště po nástupu GDPR. „My tyto obavy často vnímáme jako neopodstatněné, protože v případě SaaS je zabezpečení dat jednou z priorit. Společnosti, které tyto služby poskytují, zpravidla investují do zabezpečení řádově více úsilí i prostředků než jejich potenciální klienti.“

### Jak vyjednat SLA

Provozní model SaaS umožňuje podnikům jednoduché využívání softwaru. Nevýhodou je značná závislost na poskytovateli služeb. Proto si musejí zákaznické organizace zajistit, aby dohoda o úrovni služeb SLA (Service Level Agreement) co nejvíce vyhovovala jejich potřebám.

Podniky přitom musejí ošetřit tyto klíčové oblasti:

- Dostupnost služby
- Podpora
- Eskalace problémů
- Sankce
- Kustomizace
- Bezpečnost
- Soulad s legislativou

Dostupnost je jedním z nejdůležitějších aspektů SLA pro SaaS, protože i malé množství prostojů může mít na chod podniku negativní vliv. Mnoho z dnešních předních poskytovatelů SaaS nabízí provozuschop-

nost v rozsahu 99,5 až 99,9 procenta – s určitými odstávkami pro plánovanou údržbu v předem určených časových oknech. Některým zákazníkům se i tyto úrovně zdají příliš nízké, i když skutečné procento dostupnosti často bývá vyšší než garantované.

Mnoho prodejců SaaS zveřejňuje svou provozuschopnost na veřejném webu nebo ve stavovém panelu v aplikaci a trvale dosahuje mnohem lepší provozní doby, než slibuje. Na druhou stranu by podniky měly být ohledně SLA pro SaaS realistické a neztrácet čas bazírováním na hodnotách, které jsou obtížně dosažitelné, ne-li nemožné.

### Podpora a eskalace problémů

Software nabízený formou SaaS je standardizovaný a dostupný více uživatelům najednou. To se vztahuje i na jeho SLA. Většina dodavatelů nabízí více úrovní podpory, přičemž její základní úroveň je zahrnuta v předplatném. Existují také prémiové volby, ale tyto úrovně nemusejí být tak důležité jako u on-premise řešení, které vyžadují rozsáhlejší individuální podporu.

Pokud například nástroj SaaS přestane správně fungovat, obvykle to poznají všichni jeho uživatelé. Prodejce si bude tohoto problému vědom a bude jej řešit v rámci celého systému, takže zákazníci nemusejí varovat svého dodavatele stejným způsobem jako u on-premise řešení.

Pokud se však vyskytnou problémy, které přesáhnou obvyklý rozsah technické podpory, může smluvní doložka o eskalaci otevřít dodatečné komunikační kanály mezi zákazníkem a prodejcem. Je přitom třeba přesně definovat, která odpovědná osoba se bude incidentem zabývat. Pravidla pro stanovení priority požadavků na služby zajistí, že prodejce bude reagovat a problém napravit řádným a včasným způsobem. Například může existovat více úrovní vlivu incidentu na chod služby od normální po kritickou. Každá úroveň pak zaručuje odpovídající dobu odezvy.

### Sankce za nedostupnost

Pokud se něco pokazí, pak to má za následek spíše zpomalení služby, nikoli její nedostupnost. I v tako-

**V České republice se stále mnoho podniků a organizací zdráhá přejít ke službám SaaS.**

**Provozní model SaaS umožňuje podnikům jednoduché využívání softwaru. Nevýhodou je značná závislost na poskytovateli služeb.**



vém případě musejí být podniky schopné prokázat, že jde o chybu poskytovatele služeb, nikoli o závadu na vlastním připojení k internetu.

V praxi může mít i výpadek jedné sekundy bez následného zotavení procesu závažné důsledky – například se zastaví probíhající zákaznické relace nebo se ztratí data. Pokud dojde k porušení smlouvy, měly by následovat sankce. Poskytovatelé by měli zaplatit pokutu nebo poskytnout servisní kredity.

Jakmile jsou tyto sankce definovány, je zase vhodné určit výjimky, které ochrání poskytovatele před přílišným rizikem. Pětisekundové zpoždění s dokonalým zotavením může způsobit jen menší obtíže – proto nemusí jít o oficiální porušení SLA.

Běžnou chybou je považovat služby SaaS za srovnatelné s hostin- gem infrastruktury a vyžadovat srovnatelné sankce a pokuty. Smlouva s dodavatelem SaaS nikdy nezahrnuje závazek bezpodmínečného dodání služby. Podniky by proto neměly očekávat, že dostanou servisní kredit nebo jim poskytova-

## **Smlouva s dodavatelem SaaS nikdy nezahrnuje závazek bezpodmínečného dodání služby.**



Zaujal vás tento příspěvek? Čtete související články s příbuznou tematikou on-line.

tel vrátí peníze v případě, že služba nebude dostupná z důvodů, které do kompetence poskytovatelů nespádají.

### **Možnosti přizpůsobení**

Mnoho podniků se ptá, zda a v jaké míře je vhodné aplikace SaaS přizpůsobit svým požadavkům (kustomizovat). Produkty SaaS jsou obvykle navrženy tak, aby vyhovovaly většině případů použití, a podniky je mohou nasa- dit s malým přizpůsobením hned po dodání.

V některých případech si mohou podniky zvolit rozdílnou úroveň funkcionality SaaS. Například vzdě- lávací instituce může studentům poskytnout základní verzi Gmailu, ale její administrativa a vědci mohou využívat stejný produkt s více funkcemi.

Když se podíváte na produkt SaaS, musíte zvážit, jaké osvědčené postupy zahrnuje a jaké má mož- nosti konfigurace. Pokud se rozhod- nete software více přizpůsobit svým požadavkům, musíte počítat s tím, že to bude vyžadovat větší míru konfiguračí, které se musejí promít- nout i do budoucích aktualizací.

Prodejci SaaS nyní nabízejí plat- formy, které jsou flexibilní a rozši- řitelné. Například společnost SAP poskytla pokročilé možnosti při- způsobení pro svou službu správy lidských zdrojů SuccessFactors, a to prostřednictvím platformy SAP Cloud Platform. Podniky by měly vyhodnotit možnosti takov- ých platforem a zvážit náklady, jazykovou podporu a možnosti při- způsobení. Mnoho z těchto mož- ností však často není součástí SLA pro SaaS.

V závislosti na odvětví nebo kon- krétních podnikových požadavcích je třeba také přesně zjistit a specifi- kovat, jaká data budou v aplikaci SaaS uložena. Zajištění jejich ochrany by také mělo být součástí SLA.

Podniky by proto měly do SLA zahrnout i požadavky na audit a reporting, aby mohly průběžně ověřovat, zda aplikace SaaS splňuje bezpečnostní standardy a poža- davky na shodu s legislativou. Za porušení těchto požadavků je totiž stále odpovědný podnik využívající SaaS, nikoli poskytovatel služeb. Platí totiž zásada, že podniky vždy odpovídají za svá vlastní data.