

Vraag een softwareleverancier om duidelijkheid, inzicht en eis een SLA of SLD. Dit voorkomt problemen achteraf.

KRITISCHE KANTTEKENINGEN RICHTING SAAS!

Natuurlijk zijn er ook kritische kanttekeningen te plaatsen richting het gebruik van SaaS. In de afgelopen jaren hebben we deze punten inzichtelijk gemaakt om onze dienstverlening te verbeteren. Onze ervaringen op een rijtje:

1. Beveiliging in handen van de softwareleverancier

Hoewel we het punt beveiliging als voordeel positioneren, adviseren wij je om kritisch te zijn richting de leverancierskeuze. Cowboys zijn gelukkig snel te herkennen; gebruik de transparantie van internet in de selectie van een betrouwbare leverancier. Vraag een softwareleverancier om duidelijkheid, inzicht en eis een SLA of SLD. Dit voorkomt problemen achteraf.

2. Afhankelijk van betrouwbare internetverbinding

Valt de verbinding met internet weg dan hebben gebruikers niet langer toegang tot de software. Hierdoor kunnen bedrijfsprocessen verstoord worden. Een adequate internetverbinding is dus essentieel.

3. Faillissement van de leverancier

Gaat de leverancier failliet dan vervalt de toegang tot het systeem, ook als de software op eigen servers staat. Maak daarom ten aanzien van faillissement duidelijk afspraken om verrassingen te voorkomen. Een goede leverancier kent een escrow regeling. Dat geeft jou als organisatie de tijd om:

1. data uit het platform te halen.
2. tijd te winnen waarin een andere onderneming de data overneemt en de dienst continueert.

4. Niet betalen - geen toegang

Het overkomt de beste. Een betaling valt tussen wal en schip en ook de herinneringen zijn gemist. De leverancier kan op dat moment beslissen de software af te schermen voor verder gebruik. Afhankelijk

van de snelheid van schakelen kan dit een paar uur downtime betekenen. Ook voor dit punt geldt; maak duidelijke afspraken!

5. Beperkte mogelijkheid tot maatwerk

Het uitgangspunt bij SaaS is het leveren van standaard software die continu evolueert. Maatwerk binnen SaaS is daardoor minder wenselijk, maar zeker niet onmogelijk. Het is raadzaam om vooraf kritisch te kijken naar de wensen en eisen. Updates kunnen immers ongewenste verstoringen in maatwerk betekenen.

6. Exit regeling

Wil je stoppen met de SaaS dienst dan is het belangrijk dat de data beschikbaar blijft en gemigreerd kan worden naar een ander platform.

Veel van de kritische punten kunnen worden weggenomen door vooraf na te denken en passende maatregelen te treffen. Zodra dit goed geregeld is staat niets in de weg om de overstap te maken en de vruchten te plukken van een technische oplossing die niet te stoppen is. Conclusie: blij slim nadenken, maak duidelijke afspraken, blijf betrokken bij de geleverde dienstverlening en geniet vervolgens van alle voordelen die SaaS te bieden heeft.