



# QU'EST-CE QUE LE SAAS ?

## Sommaire

**ASP, On Demand et SaaS**

**Pourquoi opter pour le SaaS ?**

**Limites et points de vigilance**

**Comment choisir une solution SaaS ?**

*Le développement du haut débit a vu apparaître de nouveaux modèles d'applications logicielles appelées ASP<sup>1</sup>, on demand puis SaaS (Software as a Service).*

*Ce concept alternatif se caractérise par des fonctionnalités accessibles en ligne, une tarification selon l'utilisation de l'application faite par l'entreprise, et un hébergement et une maintenance assurés par un prestataire et ses partenaires.*

*Ces « logiciels hébergés » représentent une solution séduisante pour les PME en leur permettant d'accéder à des solutions informatiques performantes, et ceci, malgré un budget et un personnel souvent limités. Les grandes entreprises y voient également un intérêt en externalisant, par exemple, la gestion de leur force de vente ou la gestion d'une messagerie très volumineuse.*

<sup>1</sup> ASP (Application Service Provider) : Fournisseur d'Applications Hébergées (FAH)

*Ces solutions facilitent en outre la communication avec le personnel itinérant des entreprises en permettant aux utilisateurs d'accéder au logiciel de n'importe quel terminal connecté à Internet.*

*Cette notice traite des atouts et conditions de mise en œuvre d'une solution en SaaS.*



### ASP, ON DEMAND ET SAAS

Pour bien comprendre ce qu'est le SaaS, il est important de connaître les modèles qui l'ont précédé et le côtoient encore aujourd'hui. Une confusion perdure notamment entre ASP et SaaS.

### ASP ET SAAS

L'ASP date du début des années 2000.

	ASP	SaaS
<b>Développement</b>	Adaptations pour une utilisation via le web d'une solution initialement prévue pour une installation sur un poste informatique en interne	Solutions développées nativement pour une utilisation sur le web
<b>Contrat</b>	Achat de licences logicielles à l'éditeur et paiement d'un droit d'usage mensuel. Contrat sur une ou plusieurs années	Pas d'achat de licence. Paiement en fonction de la consommation du client (nombre d'utilisateurs, volume de données). Contrat résiliable comme un abonnement
<b>Evolution de la solution</b>	Rythme différent selon les clients	Mises à jour similaires et simultanées pour tous les clients
<b>Adaptation du produit aux besoins de l'entreprise</b>	Adaptation de la solution selon les besoins du client via des développements spécifiques	Solutions personnalisables mais assez standardisées. Certains éditeurs ouvrent leur plateforme à des partenaires pour leur permettre de développer des extensions et modules complémentaires
<b>Interlocuteurs</b>	Editeur de la solution, hébergeur, chargé de maintenance, opérateur télécom...	Editeur de la solution

Lorsque le SaaS est apparu vers les années 2006, les deux modèles se sont confondus. Aujourd'hui encore il est parfois difficile de faire la différence. Tout deux reposent sur le principe d'un logiciel hébergé et accessible en ligne.

Le tableau ci-dessus présente les principales différences entre ASP et SaaS.

## ON DEMAND

Le On-Demand, ou applications délivrées à la demande, a été repris par de nombreux acteurs informatiques dans le domaine des applications hébergées, qu'ils soient basés sur le modèle SaaS ou pas. Ce terme ne désigne cependant que le mode du paiement à la consommation, sans faire référence à la notion de service Web en tant que tel - qui implique la présence d'un noyau et d'une architecture particulière pour cet environnement.

Le terme de « on demand » est souvent utilisé par les éditeurs de solutions ASP pour donner une meilleure image, l'ASP étant parfois perçu négativement par les clients.

## POURQUOI OPTER POUR LE SAAS ?

### COÛT DIMINUÉ

Le SaaS peut être financièrement plus avantageux que l'achat d'un logiciel grâce à une mutualisation des coûts.

### ■ Pas d'achat de licence

Pour commencer, aucun investissement n'est nécessaire, si l'on dispose déjà d'un poste informatique et d'une connexion Internet. Pas d'achat de licence onéreuse, une facturation basée soit sur le nombre d'utilisateurs soit sur une unité d'activité (ex : projet, dossier, nombre de pages...) est établie mensuellement par les éditeurs. Peuvent s'ajouter des suppléments correspondant généralement à une qualité de service ou une capacité de stockage supérieure.

### ■ Services associés

Dans le prix de location sont compris un certain nombre de services. Les solutions SaaS permettent ainsi de faire l'économie des coûts relatifs aux sauvegardes de données, à la sécurité informatique, à l'hébergement des données ou à la maintenance.

### ■ Mise à jour incluse dans le prix

Le prix de la location tient compte des évolutions logicielles. Chaque mise à jour du logiciel profite à l'ensemble des clients sans surcoût.

### FACILITÉ ET RAPIDITÉ DE MISE EN PLACE

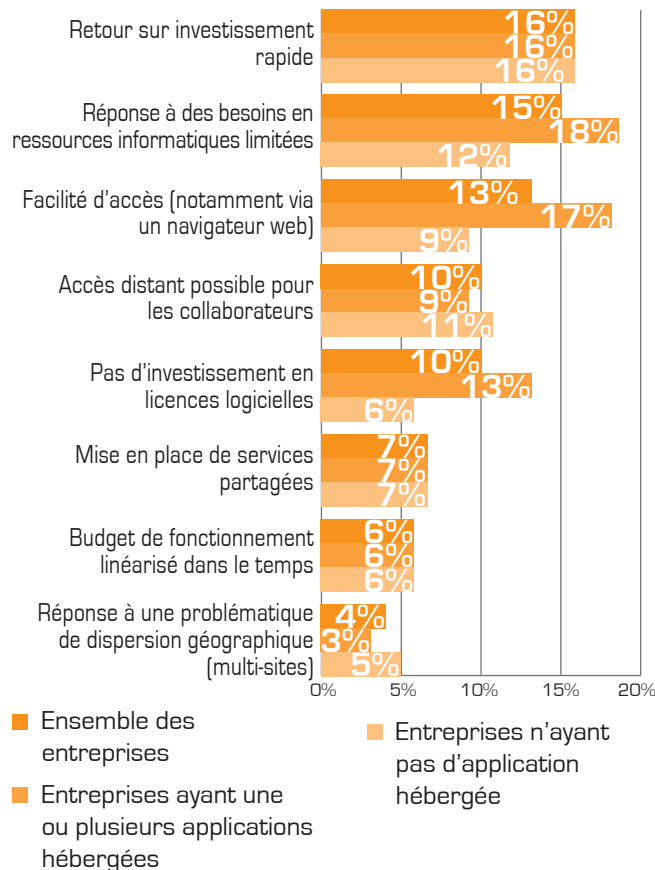
Le SaaS est accessible par toute entreprise disposant d'une connexion Internet et d'un navigateur web. L'installation, la maintenance et les mises à jour sont assurées par le prestataire sans intervention sur site, d'où un certain gain de temps.

### MOBILITÉ

La possibilité de se connecter de n'importe quel poste informatique connecté à Internet assure une plus grande mobilité des utilisateurs.

Les solutions en mode SaaS sont notamment adaptées pour les itinérants et les télétravailleurs.

### Facteurs d'acquisition d'une solution hébergée



Source : L'externalisation de la gestion du SI dans les PME du Rhône Observatoire des usages TIC - Espace Numérique Entreprises - 2010



### LIMITES ET POINTS DE VIGILANCE

#### COÛT

Selon le nombre d'utilisateurs devant utiliser les logiciels en SaaS, il est parfois plus intéressant, d'un point de vue tarifaire, d'avoir les applications en local plutôt qu'en hébergée.

Par ailleurs, comme pour tout logiciel des coûts interviennent au démarrage notamment au niveau du paramétrage de l'outil, de la reprise des données et de la formation des utilisateurs.

#### ADAPTATION AU BESOIN DE L'ENTREPRISE

Pour proposer des prix attractifs, le concept du SaaS repose sur une certaine standardisation du logiciel. Il n'est pas toujours possible de réaliser des développements spécifiques satisfaisants au regard des besoins de certaines entreprises.

En outre, il peut s'avérer risqué de tenter de modifier l'outil de base. Les évolutions et mises à jour du logiciel pourraient perturber le fonctionnement de fonctionnalités modifiées ou ajoutées.

#### INTÉGRATION AU SI

Le transit de données entre deux applications distinctes s'avère toujours un peu délicat, d'autant plus si l'une d'elle est en mode hébergé car les informations devront circuler de manière sécurisée.

Beaucoup d'éditeurs de solutions SaaS proposent des connecteurs pour les principales solutions du marché et pour les formats de données standards. Parfois des développements spécifiques compliqués et onéreux seront nécessaires.

#### SÉCURITÉ DES DONNÉES

Les données étant hébergées en dehors de l'entreprise. Il est important que le prestataire mette tout en œuvre pour protéger les données de ses clients :

- Hébergement des données dans un lieu sûr et en France de préférence
- Sécurisation de la plateforme logicielle en ligne
- Données sauvegardées fréquemment
- ...

#### REMARQUE

Il convient de valider avec les clients soucieux de la sécurité, qu'ils ne voient pas d'inconvénient à ce que l'entreprise passe en mode SaaS.

#### CONTINUITÉ DE SERVICE

Il s'agit de s'assurer de la fiabilité :

- du prestataire : sur quel niveau de service s'engage-t-il ? En cas de panne, en combien de temps rétablira-t-il le service ?
- de la connexion Internet : y a-t-il parfois des coupures ? Si l'application est stratégique, peut-être faut-il prévoir une connexion de secours.

#### RÉVERSIBILITÉ

Il est nécessaire de prévoir une clause de réversibilité dans le contrat avec le prestataire si l'entreprise souhaite un jour rapatrier ses données en interne ou changer de fournisseur d'applications hébergées. Il est pertinent de tester la réversibilité au préalable.



## COMMENT CHOISIR UNE SOLUTION SAAS ?

La majorité des solutions SaaS proposent une période d'essai gratuite de 30 jours. Ce laps de temps permet de tester si une application peut convenir en termes de fonctions et d'ergonomie.

Il n'existe pas de guide d'achat pour adopter une solution en mode SaaS. Il est donc fondamental de se poser les bonnes questions et d'orienter ses recherches en fonction des besoins et des attentes de l'entreprise.

### ■ IDENTIFICATION DES BESOINS DE L'ENTREPRISE

Il s'agit de décrire les fonctionnalités recherchées au niveau quantitatif et qualitatif, par exemple : quel type de logiciel peut être adopté ? L'entreprise a-t-elle besoin d'une solution SaaS spécialisée dans une fonction (production, gestion) ou dans un métier (bâtiment, finance) ? Quel est le nombre d'utilisateurs envisagé ?

### ■ ÉTUDE DES RESSOURCES TECHNIQUES INTERNES

Concrètement, cette étape consiste à faire un état des lieux de l'existant : l'entreprise dispose-t-elle d'une équipe technique ? Quelle est la disponibilité de son personnel ? Quel est l'état de l'infrastructure existante : le réseau, les logiciels et le matériel de l'entreprise ?

Lors de cette phase, il est conseillé de s'interroger sur le débit de connexion dont dispose l'entreprise. Certains logiciels peuvent s'avérer naturellement gourmands.

### REMARQUE

A l'issue de ces deux phases, les besoins de l'entreprise sont formalisés dans un document écrit, un « cahier des besoins ».

### ■ CONSULTATION DE L'OFFRE

Envoi du cahier des charges à des prestataires pour réaliser des devis.

### ■ CHOIX DU PRESTATAIRE

Pour vous guider dans le choix d'un prestataire, voici une grille de questions<sup>1</sup>. Cette liste n'est pas limitative et doit être enrichie en fonction des caractéristiques de l'entreprise qui souhaite opter pour le SaaS.

#### ■ Architecture de la solution

- La solution a-t-elle été spécifiquement développée pour le SaaS ?

<sup>1</sup> Source : Le SaaS, démêler le vrai du faux - Yooz - Mai 2011

- La plate-forme est-elle ouverte (connecteurs, APIs, etc.) ?
- Quel est le niveau de personnalisation/paramétrage possible ?
- Peut-on exporter les données vers des logiciels tels que les logiciels financiers ou ERP ?
- L'accès aux applications est-il possible sans installation sur les postes clients ? Par simple connexion via un navigateur Internet ? Pour toutes les fonctions proposées par l'application ?

#### ■ Hébergement de l'application et des données

- Les données et l'application sont-elles hébergées en France ?
- La réversibilité est-elle explicitement prévue dans le contrat ?
- Le prestataire propose-t-il des garanties sur la confidentialité des données avec pour chaque utilisateur, un identifiant et mot de passe unique, sécurisé, associé à ses droits d'utilisation ?
- Le prestataire garantit-il l'étanchéité totale des données entre les clients ?
- Le centre informatique qui stocke les données est-il certifié ISO 27001 et Safe Harbor ?
- Le stockage est-il répliqué sur un ou plusieurs sites ?
- Des sauvegardes sont-elles externalisées ?
- L'hébergement des données est-il effectué au sein d'un centre informatique sécurisé et monitoré 24/24-7/7 ?
- Le centre informatique dispose-t-il d'onduleurs redondés, de groupes électrogènes redondants, de dispositifs anti-incendie, antisismiques et anti-inondation ?
- L'architecture proposée est-elle totalement redondée pour garantir la haute disponibilité du service ?

#### ■ Sécurité

- Les données sont-elles cryptées ?
- L'authentification au service se fait-elle par un mot de passe complexe, dont le niveau de sécurité est paramétrable (longueur, niveau de complexité, préemption) ?
- Votre prestataire propose-t-il des garanties sur la conservation des données (type de stockage sécurisé, nombre et fréquence des sauvegardes, contrôles d'intégrité, etc.) ?
- Le prestataire peut-il garantir que son architecture fait l'objet d'audits externes réguliers ?

#### ■ Tarification

- La tarification est-elle flexible et ajustable à l'usage ?
- L'accès au service est-il illimité en nombre de sites ? En nombre d'utilisateurs ?

- Le coût de la maintenance est-il inclus dans l'abonnement ?
- Est-il possible de tester la solution en ligne (période d'essai) ?
- Des appels support gratuits sont-ils compris dans l'abonnement ?
- Les contrats de services et engagements sur la disponibilité sont-ils clairement affichés et mis en avant par le prestataire ?

#### ■ Mise en œuvre du service

- Quels sont les coûts de paramétrage de l'application pour l'adapter à votre propre cas de figure ? Quels sont les coûts d'intégration avec votre Système d'Information ?
- Le prestataire propose-t-il des formations pour les utilisateurs ?

#### ■ Assistance, hotline, support

- Le support est-il réactif et facile à contacter ?

- Un extranet client est-il disponible chez le prestataire pour suivre l'état des demandes réalisées ?
- Le prestataire propose-t-il une base de connaissances et une liste de questions fréquentes pour répondre aux questions des utilisateurs ?
- Une assistance par tchat est-elle disponible pour les utilisateurs ?
- Le prestataire s'engage-t-il sur un délai d'attente maximal pour les demandes d'assistance téléphonique (par exemple : cinq minutes) ?

Dans tous les cas, vérifier si le prestataire SaaS dispose de procédures (réversibilité, récupération de sauvegarde, etc.). Ne pas hésiter à lui demander d'expliquer clairement ce qui se passe si tel ou tel imprévu arrive.

L'existence de procédures garantit la prise en compte réelle de ces éléments dans l'organisation interne du prestataire.