

SaaS : 5 choses à savoir avant de signer un contrat

Réduction du coût total de possessions, rapidité de déploiement de la solution, paiement imputé à l'OPEX (dépenses d'exploitation) et non au CAPEX (dépenses d'investissement), dimensionnement de la plateforme selon les besoins de l'entreprise, services de mises à jour et de maintenance logiciels assurés par l'éditeur... nombreux sont les bénéfices liés à l'acquisition de logiciels en mode SaaS.

Mais si souscrire ce type de contrat auprès d'un fournisseur est attrayant, il est conseillé d'étudier de près plusieurs volets avant de signer. Pour éviter toute mauvaise surprise, il existe cinq points sur lesquels une entreprise se doit d'être particulièrement vigilante.

Le produit est-il « 100 % SaaS » avec une architecture multi-tenants ?

Au moment d'évaluer un produit SaaS, quel que soit le fournisseur, il est indispensable de savoir quelle architecture technologique sera utilisée. Ainsi, les fournisseurs de solutions « 100 % SaaS » utilisent une base de code unique et hébergent la totalité de leurs clients — ou « locataires » (multi-tenants, en anglais) — sur une infrastructure commune.

En proposant une architecture logicielle commune à tous les clients, les fournisseurs réduisent leurs coûts et la complexité de gestion de chaque instance logicielle, seules les données sont différentes. Grâce au déploiement transparent, plus rapide et hautement économique de ces plateformes, les clients bénéficient de prix attrayants. A noter que ces architectures sont particulièrement adaptées aux entreprises qui partent de zéro.

Où est hébergée l'application ?

L'hébergement est un point crucial. Est-il fait chez le fournisseur qui perçoit le montant de l'abonnement ou chez un tiers ? Si le fournisseur SaaS héberge le logiciel, les mises à niveau sont assurées par l'éditeur en fonction des besoins — généralement de façon rapide et efficace.

Par contre, si l'éditeur du logiciel a recours à un tiers pour fournir l'infrastructure de back-end et l'expertise opérationnelle, les mises à jour et la maintenance risquent d'être moins performantes, voire causes de litiges entre les deux intervenants qui ne manqueront pas de se renvoyer la balle en cas de problème.

Votre entreprise a-t-elle besoin de logiciels personnalisés ?

En utilisant une architecture multi-tenants, le fournisseur actualise une seule et unique instance maître de l'application, répercutée ensuite automatiquement et simultanément sur tous les clients.

Si ce type d'architecture réduit les coûts pour le client elle ne permet, en revanche, aucune personnalisation de l'application ou du moins de modification du code source. Il est donc important, avant toute souscription, d'étudier de près la solution pour voir si les fonctionnalités proposées sont en adéquation avec les exigences de l'entreprise. Dans ce cadre il est conseillé de tester les solutions au travers de versions de démonstration proposées par les fournisseurs.

Le contrat est-il aussi flexible que souhaité ?

La flexibilité est un avantage majeur des déploiements SaaS, comme en témoigne la possibilité de signer un contrat reconductible mensuellement. En d'autres termes, il est possible d'annuler son engagement à tout moment.

Par ailleurs, l'entreprise doit vérifier que le paiement est bien facturé « à l'usage ». Elle peut donc accroître ou diminuer le nombre d'utilisateurs de la solution quand elle le désire, le paiement est alors recalculé automatiquement.

Le tarif est-il présenté sans ambiguïté et de façon transparente ?

Les fournisseurs de solutions « 100 % SaaS » annoncent généralement la couleur en terme de prix pour permettre aux clients de souscrire facilement à leurs services sans requérir à l'intervention d'un représentant commercial. Une carte de crédit suffit et les négociations commerciales ont pratiquement disparu.

Pour toute entreprise intéressée par ce type d'offres, il est donc important de prendre en compte tous ces points. En cas de contrat complexe, il peut être pertinent de solliciter un service juridique pour éviter toute mauvaise surprise.