



SaaS-ostajan opas

Näin fiksu tarjouspyyntö varmistaa hankinnan onnistumisen

Sisällys

Oppaan lukijalle	3
1. Hyvä sopimus on kaikkien etu	4
2. Toimittajan sopimuspohjat toimivat	5
3. Sopimusrakenne SaaS-palvelun mukaan	6
4. Tilaaja saa käyttöoikeuden ohjelmistoon	7
5. SaaS-palvelu kehittyy jatkuvasti	8
6. Palvelutaso koskee kaikkia asiakkaita	9
7. Toimittaja vastaa alihankkijoiden laadusta	10
8. Immateriaalioikeuksien jakautuminen	11
9. Hinnoittelu pysyy hallinnassa	12
10. Vastuunrajoitukset sopivassa suhteessa	13
11. Tasapuoliset sopimussanktiot	14
12. Auditoinnit kerran vuodessa	15
13. Datan käytön salliminen suositeltavaa	16
14. Henkilötietojen käsittelyn ehdot	17
15. Realistinen käyttöönottoprojektin aikataulu	18
Ota yhteyttä ja onnistu ostamisessa	19

Oppaan lukijalle

SaaS-palvelun hankintaan ei ole yhtä ainoaa oikeaa polkua, mutta kokemuksemme pohjalta tiedämme, mitkä reittivalinnat johtavat onnistuneeseen lopputulokseen. Hyvin laadittu tarjouspyyntö on kuin hyvä kartta – se auttaa välttämään kilpailutusten kivikot ja viemään hankinnan mutkattomasti maaliin. Pakkaa tämä opas matkaasi ja lähde hallitusti kilpailuttamaan SaaS-palvelua!

“Sopimuskokonaisuuden tulisi julkisessa hankinnassa olla aina yksiselitteinen ja tehty juuri kyseistä palvelua koskevaksi. SaaS-hankinnoissa kilpailutuksen kohteena on ohjelmisto, joka on lähtökohtaisesti sama kaikille.

Tästä syystä tarjouspyynnön pitää poikkeuksellisesti mahdollistaa toimittajan vakioehtojen noudattaminen.

Olennaista on, että tarjouspyyntöön laaditaan selkeät sopimukset, jotka sopivat juuri SaaS-palveluille. Koska SaaS-palvelut ovat lähtökohtaisesti samanlaisia kaikille asiakkaille, suosittelen markkinavuoropuhelun käymistä ennen asiakaskohtaisten muutostöiden vaatimista.”

Outi Jousi

Counsel, Head of Public Procurement (Helsinki)
Hannes Snellman Asianajotoimisto Oy



01 Hyvä sopimus on kaikkien etu

SaaS-palveluissa hyvästä sopimuksesta hyötyvät molemmat osapuolet, niin myyjä kuin ostaja. Asiakasuhde on yhteinen matka, jossa SaaS-palveluntarjoajana kuljemme rinnallasi. Liiketoimintamme perustuu juuri näihin pitkäaikaisiin, jatkuviin kumppanuuksiin, joten haluamme pitää asiakkaamme tyytyväisinä ja suunnitella myös palvelun asiakastyytyväisyyttä silmällä pitäen.

Kun lähdet kilpailuttamaan SaaS-palvelua, kannattaa huomioida sopimusehdoissa muutama seikka, jotta lopputulos on mahdollisimman hyvä.

Jos kilpailutus on julkaistu sopimusehdoilla, jotka painottavat selvästi vain tilaajan etua, se karsii todennäköisesti joukosta vastuullisia palveluntarjoajia ja nostaa myös palvelun hintaa.



Kun sopimus hyödyttää niin myyjää kuin ostajaa, se...

- ✓ tuottaa suuremmat hyödyt pitkällä aikavälillä
- ✓ on kokonaistaloudellisempi
- ✓ on kestävämpi
- ✓ kannustaa avoimeen ja rakentavaan yhteistyöhön
- ✓ auttaa välttämään näkemyseroja

02 Toimittajan sopimusperusteet toimivat

Haluatko vinkin oikeitista SaaS-palvelun hankinnassa? Kannattaa hyödyntää sopimuksessa mahdollisimman paljon palvelun tuottamiseen soveltuvia ehtoja, jotka on hiottu nimenomaisen palvelun tarpeisiin. SaaS-palveluun kuuluvat kiinteänä osana vakioehtoiset sopimusehdot, koska tuotamme palvelua samanlaisena kaikille asiakkaille.

Vakioehtojen avulla pystymme tarjoamaan palvelua kustannustehokkaasti sekä kehittämään sitä joustavasti asiakkaiden tarpeiden ja markkinan kehityksen mukaan.

Vakioehdoista poikkeavat sopimukset aiheuttavat ylimääräistä hallinnollista työtä, joka nostaa palvelun hintaa ja vie resursseja esimerkiksi kehitystyöstä.



Vinkki

Pyydä tietopyynnöllä eri toimittajien omia sopimusehtoja, vertaile niitä sekä keskustele kunkin toimittajan kanssa ehdoista ja käy niiden perusteet läpi.

03 Sopimusrakenne SaaS-palvelun mukaan

Sopimusrakenne on hyvä miettiä niin, että se palvelee nimenomaan SaaS-palvelua. Näin ollen rajaa ulkopuolelle esimerkiksi sellaiset tilaajan yleiset sopimusehdot, jotka koskevat laitehankintoja, on premise -järjestelmiä tai muuta palveluun liittymätöntä.

Ehdot, jotka eivät liity SaaS-palveluun, luovat vähintäänkin epäselvyyttä. Vääränlaiset ehdot saattavat johtaa yllättäviinkin lopputuloksiin, jotka eivät ole hyväksi kummallekaan osapuolelle.

Vinkki

Yksinkertainen on kaunista – myös sopimuksissa. Suosi mahdollisimman yksinkertaista sopimusrakennetta ja liitä kokonaisuuteen vain välttämättömät dokumentit.



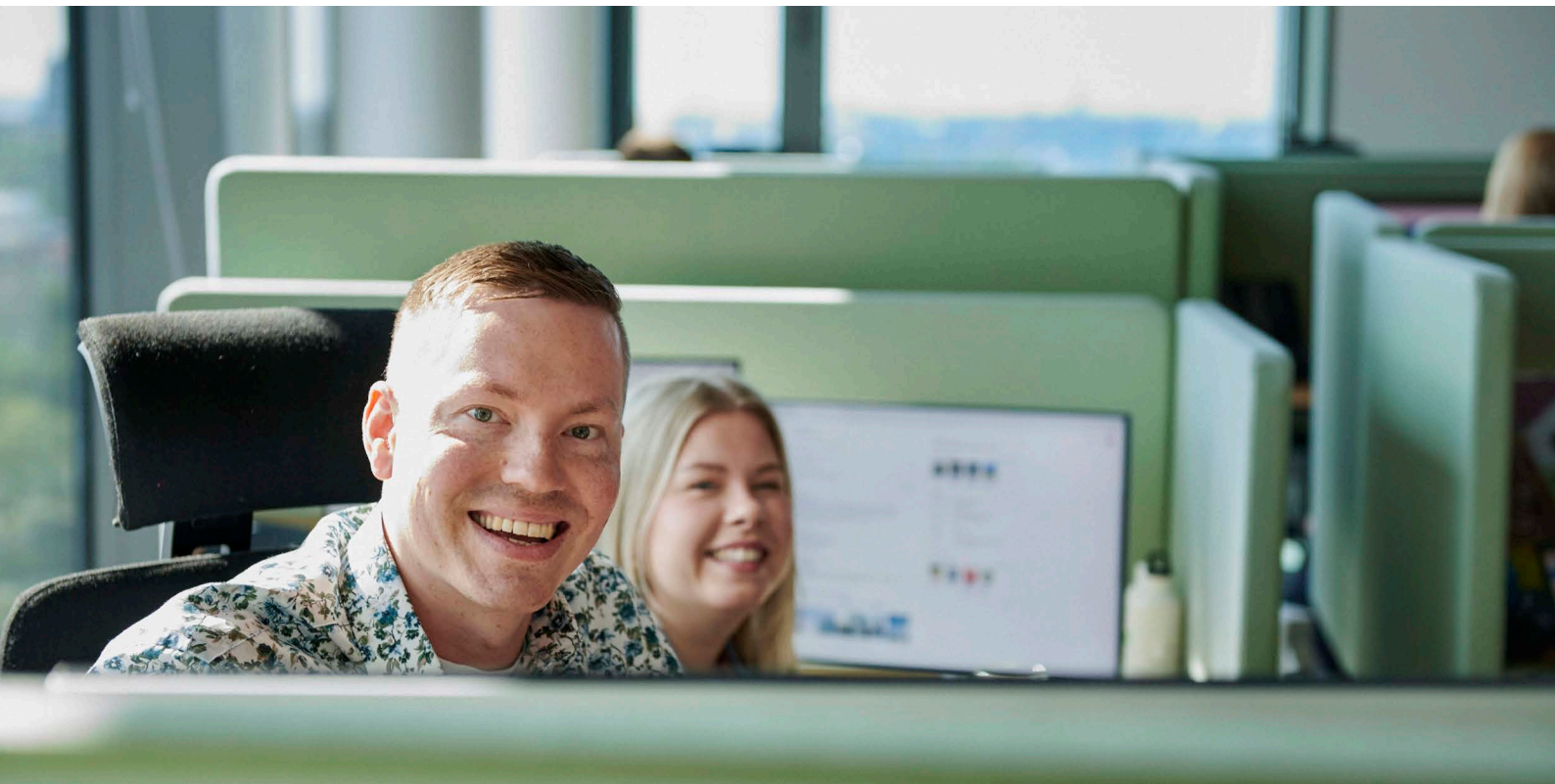
04 Tilaaja saa käyttöoikeuden ohjelmistoon

SaaS-palvelussa tilaaja ostaa aina käyttöoikeuden ohjelmistoon, ei koko ohjelmistoa. Käyttöoikeus on rajoitettu, sillä samaa palvelua myydään ja tuotetaan myös muille asiakkaille.

Tilausta ei siis voi siirtää toiselle taholle tai myydä eteenpäin. Tilauksen voi peruuttaa sopimuksessa mainittujen irtisanomisehtojen mukaisesti.

Vinkki

Myös käyttöoikeuden näkökulmasta on hyvä hyödyntää toimittajan sopimus pohjia. Jos omia sopimus pohjia ei ole laadittu SaaS-palvelua varten, voi käyttöoikeuden muotoilu vaatia hiomista ja muutoksia.



05 SaaS-palvelu kehittyy jatkuvasti



SaaS-mallin ydinajatus on palvelun jatkuva kehittäminen ja kokeileminen, jotta voimme taata asiakkaillemme parhaan mahdollisen kokemuksen. Etsimme jatkuvasti tapoja, joilla voimme ylittää asiakkaiden odotukset ja kehittää palveluamme oppien kokemuksista ja parhaista käytännöistä.

Tarvitsemme vapaan oikeuden tehdä muutoksia palveluun, jotta voimme esimerkiksi tehdä parannuksia ja lisätä, muuttaa tai poistaa toimintoja sekä korjata virheitä ja puutteita ohjelmistossa. Koska tuotamme palvelua samanlaisena kaikille asiakkaille, kaikki hyötyvät kehitystyöstä. Tiedotamme muutoksista kaikille asiakkaille yhtä aikaa omien käytäntöjemme mukaisesti.

06 Palvelutaso koskee kaikkia asiakkaita

SaaS-palveluiden toimittajana meidän tulee huolehtia, etteivät uuden asiakkaan ehdot heikennä nykyisten asiakkaiden palvelua. Siispä pidä mielessä palvelutasovaatimuksia laatiessasi, että palvelua tuotetaan kaikille asiakkaille samanlaisena.

Olemme automatisoineet saatavuuden ja ratkaisuaikojen seurannan palvelukanavaan. Siksi asiakaskohtaisten mallien toteuttaminen ja raportointi voi olla työlästä – tai jopa mahdotonta. **Huom!** Jos asetat kriittisten ja vakavien häiriöiden ratkaisuajat mahdollisimman lyhyiksi, tämä voi tarkoittaa turhia versiopäivityksiä.



Vinkki

Pyydä toimittajien omat palvelutasokuvaukset ja keskustele niistä tarvittaessa.



07 Toimittaja vastaa alihankkijoiden laadusta

Me sitoudumme sopimusehdoissa vastaamaan myös alihankkijoiden laadusta ja toiminnasta kuin omastamme. Tämä on riittävä turva SaaS-palvelun tilaajalle.



SaaS-palvelut hankkivat pilviympäristön usein alihankkijalta, joten sopimusehtojen on syytä mahdollistaa kumppaneiden käyttö.



Toimittaja ei voi antaa yksittäisille asiakkaille oikeutta vaikuttaa alihankkijoihin, eli esimerkiksi estää niiden vaihtamista.



Esimerkiksi kansainvälisiä pilvipalveluiden tarjoajia ei voi velvoittaa asiakkaan teettämiin auditointeihin tai hyväksymään erikseen asiakaskohtaisia sopimuksia.



08 Immateriaalioikeuksien jakautuminen

Kuka omistaa mitäkin SaaS-maailmassa? Immateriaalioikeuksien omistajuus on hyvä selventää heti alkuun. Kokemuksemme perusteella selkeät pelisäännöt tekevät yhteistyöstä sujuvampaa ja antavat tilaa kehitykselle.

Näin SaaS-palveluun liittyvät immateriaalioikeudet jakautuvat:

1. Sinä eli tilaaja: oma aineisto
2. Me eli toimittaja: ohjelmisto, sen muutokset, päivitykset ja dokumentaatio

SaaS-palvelussa ohjelmistoa kehitetään tuotestrategian mukaisesti. Se perustuu asiakkaiden eli tilaajien tarpeisiin ja toiveisiin sekä meidän eli toimittajan näkemykseen siitä, mikä hyödyttää asiakaskuntaamme pitkällä aikavälillä eniten.

SaaS-palvelun toimituksesta ei synny varsinaisia tuloksia. Joissain tapauksissa voi syntyä esimerkiksi asiakaskohtaisia määrittelydokumentteja ja muuta projektimateriaalia, joihin tilaaja voi saada oikeudet. Uusien toiminnallisuuksien immateriaalioikeudet säilyvät aina toimittajalla.



09 Hinnoittelu pysyy hallinnassa

Avoin keskustelu kustannuksista jo sopimuksentekovaiheessa auttaa suhtautumaan realistisesti hinnoitteluun. Reilulla hinnoittelumallilla, joka huomioi molemmat osapuolet, voidaan varmistaa, että yhteinen matka jatkuu sujuvasti vuodesta toiseen ilman ikäviä yllätyksiä.

- Voit varmistaa, ettei palvelun hinnassa ole valmiiksi sisällä tulevia hinnankorotuspaineita antamalla toimittajalle mahdollisuuden tarkistaa hintoja, jos palvelun tuottamisen kustannukset ponkaisevat kasvuun. Voit sopia ensimmäinen mahdollisen hinnankorotuksen vaikkapa vuoden päähän yhteistyön alkamisesta.
- Määrittele maksuehdot (sekä käyttöönottoprojekti että varsinainen SaaS-palvelumaksu) niin, että molemmilla osapuolilla on yhtäläinen kannustin toteuttaa palvelun käyttöönotto aikataulussa.
- Koska esimerkiksi palvelinten kustannukset alkavat juosta heti, on perusteltua, että SaaS-palvelumaksua veloitetaan heti täysimääräisenä. Kun kyseessä on isompi hanke, johon kuuluu erillinen käyttöönottoprojekti, voidaan palvelumaksua veloittaa myös osittain.

10 Vastuunrajoitukset sopivassa suhteessa

Hyvässä yhteistyössä kukin osapuoli kantaa oman vastuunsa. Sopimuksen vastuunrajoitusten kannattaa olla molemmille osapuolille kohtuulliset ja sopivassa suhteessa palvelun arvoon.

Tavallisesti toimittajan kokonaisvastuu on rajattu tiettyyn rahamäärään: esimerkiksi niin, että summa on palvelujen laskennallinen kuukausihinta kerrottuna kuudella (6). Vakiintunut käytäntö markkinoilla on, että toimittaja vastaa vain välittömistä vahingoista.

Tietojenkäsittelysopimuksen rikkomukset kannattaa sisällyttää saman vastuunrajoituksen piiriin.



Hyvä selvennys on, että kumpikin osapuoli vastaa omista tuomioistuimen määräämistä hallinnollisista ja rekisteröidyille maksetuista sanktioista.



Osapuolten keskinäiseen vastuuseen sovelletaan sopimuksen yleistä vastuunrajoitusehtoa.

11 Tasapuoliset sopimussanktiot



Mahdollisten sopimussanktioiden on syytä olla tasapuoliset, kohtuulliset ja suhteessa sopimuksen arvoon. Sopimussanktioissa käytetään usein prosentuaalisia arvoja.

Sopimussanktioiden on syytä päteä puolin ja toisin, niin toimittajalle kuin tilaajalle. Esimerkiksi jos tilaaja myöhästyy sovitusta aikataulusta, on toimittajalla oikeus veloittaa vähintään uudelleensuunnittelusta ja -resursoinnista koituneita (kohtuullisia) kuluja.

12 Auditoinnit kerran vuodessa

Yhteisellä matkalla on hyvä pysähtyä välillä ja varmistaa, että suunta on edelleen oikea. Olemme tunnistaneeet asiakkaidemme kanssa, että kerran vuodessa tehty auditointi on useimmille riittävä.

SaaS-palveluissa auditointioikeus on tyypillisesti kerran kalenterivuoden aikana, ja tilaaja vastaa sen kustannuksista. Tämä johtuu siitä, että SaaS-palvelun toimittajalla voi olla jopa tuhansia asiakkaita. Muista myös, ettei kansainvälisiä pilvipalveluiden tarjoajia voi velvoittaa asiakkaan teettämään auditointiin.

Vinkki

Jos oman tarkastuksen sisältöä on käsitelty edeltävän 12 kuukauden aikana ulkopuolisen auditoijan laatimassa ISAE-, ISO- tai vastaavassa raportissa, kannattaa sopia, että raportin tulokset korvaavat erillisen auditoinnin.



13 Datan käytön salliminen suositeltavaa

Datan hyödyntäminen kannattaa sallia esimerkiksi anonyymin datan keräämisessä, tilastoinnissa ja analysoinnissa. Tämän avulla varmistat omalta osaltasi palvelun jatkuvan kehittämisen.

Voimme hyödyntää dataa palvelumme käyttöpiikkien seuraamiseen ja näin varmistaa optimaalinen toiminta myös poikkeustilanteissa. Datan ansiosta tuotekehitysresurssejamme voidaan suunnata asiakkaiden eniten käyttämiin toiminnallisuuksiin tai mahdollisten prosessin pullonkaulojen parantamiseen.

Vinkki

Useimmiten datan keräämistä koskevat käytännöt eivät ole asiakaskohtaisia vaan koskevat kaikkia asiakkaita ja koko palvelua. Näin ollen prosessia ei yleensä ole mahdollista muuttaa yhden asiakkaan osalta toisin.



14 Henkilötietojen käsittelyn ehdot

SaaS-palvelussa suojeltava aarre ovat henkilötiedot. Sopimuksessa sovitut pelisäännöt ja käytännöt henkilötietojen käsittelyssä tuovat turvaa ja selkeyttä sekä auttavat kulkemaan kohti yhteistä tavoitetta.

Myös henkilötietojen käsittelysopimuksessa kannattaa hyödyntää toimittajan omaa, nimenomaan kyseisen palvelun tuottamiseen suunniteltua sopimus pohjaa, jossa on huomioitu SaaS-palvelun erityispiirteet esimerkiksi alihankkijoiden ja datan käytön suhteen.

Vinkki

Voit pyytää henkilötietojen käsittelyn ehdot etukäteen arvioitavaksi ja keskusteltavaksi. Me kerromme mielellämme lisää henkilötietojen käsittelyn ehdoista ja niiden perusteista.



15 Realistinen käyttöönottoprojektin aikataulu

Onnistuneen projektin salaisuus on yleensä realistinen suunnitelman toteutukseen. Myös käyttöönottoprojektit alkavat huolellisella suunnittelulla ja odotusten hallinnalla.

Käyttöönottoprojektin sopimusehdot kannattaa suhteuttaa projektin kokoon nähden: jos käyttöönotto edellyttää vain muutamien päivien koulutuksen ja vähän konfigurointia, siihen ei kannata soveltaa samoja ehtoja kuin kuukausia kestävään projektiin.

Projektin toteutukseen kannattaa valita toimittajan projektimalli, joka on suunniteltu juuri kyseisen projektin toteutukseen ja on todennäköisesti tehokkaampi sekä edullisempi tilaajalle. Tilaajan mukana tuleva projektimalli tuottaa toimittajalle aina ylimääräistä työtä.

Vinkki

Voit pyytää toimittajien projektimallit etukäteen läpikäytäväksi ja keskusteltavaksi. Kysy toimittajilta näkemyksiä järkevästä aikataulusta. Liian tiukan ja pakollisen aikatauluvaatimuksen esittäminen todennäköisesti karsii hyviä tarjoajia.

Ota yhteyttä ja onnistu ostamisessa

Molempia osapuolia hyödyttävä sopimus mahdollistaa yhteistyön onnistumisen ja tuottaa todennäköisesti suurimmat hyödyt pitkällä aikavälillä.



Keskustele sopimusehdoista toimittajien kanssa ennen varsinaista kilpailutusta. Näin saat mukaan parhaat palveluntarjoajat, kun epäedulliset sopimusehdot eivät karsi heitä pois.



Huomioi sopimusehdoissa SaaS-palvelujen erityispiirteet – kuten toimittajan oikeus tehdä muutoksia palveluun, alihankkijoiden käyttö ja immateriaalioikeudet. Hyödynnä sopimuksessa toimittajan omia sekä nimenomaan kyseisen palvelun tuottamiseen soveltuvia ehtoja ja kuvauksia.



SaaS-liiketoimintamalli perustuu jatkuviin ja pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin. Toimittaja huomioi asiakastyytyvyyden kaikessa toiminnassa ja suunnittelussa, vaikka toimittajalla on SaaS-palvelussa enemmän oikeuksia määritellä palvelun sisältöä ja ehtoja.



Kerromme mielellämme lisää, miten voit onnistua SaaS-palveluiden hankinnassa.
Ota yhteyttä: sales.aq@visma.com