

**Tytuł:** ComputerWorld - mspstandard

**Data:** 02.10.2007

**Nr wyd.:** 36

**Nakład:** 12 000

**Autor:** Piotr Waszczuk

# Oprogramowanie jako usługa

Dla firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw korzystanie z oprogramowania udostępnianego przez zewnętrzne firmy może stanowić efektywną - z ekonomicznego i użytkowego punktu widzenia - alternatywę dla klasycznych aplikacji biznesowych.

## PIOTR WASZCZUK

W praktyce hosting aplikacji biznesowych to nic innego jak outsourcing elementów systemu informatycznego firmy. Obowiązek zapewnienia sprawności działania systemu oraz jego bezpieczeństwa spoczywa na dostawcy. W przypadku korzystania z oprogramowania udostępnianego przez zewnętrznych dostawców całkowity koszt użytkowania (TCO) jest znacznie niższy, niż w przypadku posiadania własnej platformy sprzętowo-programowej. W większości przypadków nie ma konieczności zakupu własnych serwerów, zaś koszty użytkowania aplikacji są rozłożone w czasie. Dodatkową zaletą jest zmniejszenie kosztów administracji firmowymi systemami IT oraz konieczności zabezpieczenia i archiwizacji danych, a także aktualizacji samego oprogramowania. Praktycznie jedynym i podstawowym wymogiem jest posiadanie komputera podłączonego do Internetu. Obsługa systemów odbywa się w całości z poziomu przeglądarki internetowej.

## Przekonać klienta

Eksperti uważają, że w tej chwili największą przeszkodą związaną z korzystaniem z aplikacji biznesowych, udostępnianych jako usługi, jest bariera psychologiczna. Kierownictwo wielu firm z obawą podchodzi do tego typu aplikacji - szczególnie jeśli chodzi o systemy finansowo-księgowo. Jednak według analityków Gartnera już w 2011 r. ponad 25% wprowadzanych na rynek aplikacji biznesowych będzie oferowane właśnie w modelu SaaS. Również polscy przedsiębiorcy powoli doceniają zalety korzystania z oprogramowania w całości administrowanego przez zewnętrznych dostawców, tak jak kilka lat temu docenili zalety outsourcingu.

Software-as-a-Service (SaaS), czyli oprogramowanie jako usługa, to model świadczenia usługi dostępu do specjalizowanych aplikacji na zasadach subskrypcji. W ramach miesięcznej opłaty abonamentowej, uzależnionej zwykle od liczby pracowników korzystających z danego oprogramowania, możliwy jest dostęp do wszystkich funkcji aplikacji, bez konieczności jej instalacji na komputerach przedsiębiorstwa. Nie ma żadnych ograniczeń co do minimalnej liczby użytkowników systemu, ani konieczności wnoszenia jakichkolwiek opłat licencyjnych. Oprogramowanie udostępniane w tym modelu jest zoptymalizowane pod kątem wysokiej wydajności w środowiskach sieciowych i charakteryzuje się znacznie większą skalowalnością aniżeli oprogramowanie stworzone w klasycznej architekturze klient-serwer.

## SaaS, ASP, outsourcing IT...

Kilka lat temu firmy proponowały udostępnianie aplikacji w modelu ASP (Application Service Provisioning). Podstawowa różnica pomiędzy SaaS a ASP polega na tym, że w przypadku pierwszego z nich zakłada się, iż obsługa wielu klientów, korzystających z różnych - odpowiednio zabezpieczonych danych - następuje za pomocą systemu działającego na jednym serwerze. Każdy z klientów ma jednak dostęp do własnej, wydzielonej jego części. W przypadku ASP na każdego klienta przypadał zwykle osobny system. Różnicą między tymi dwoma modelami sprzedaży oprogramowania w formie usługi jest także skala działania firmy - SaaS, jak na razie, to rozwiązanie dla mniejszych firm; ASP - dla tych o większej skali działania. Duże przedsiębiorstwa decydują się zwykle na outsourcing całości lub części informatyki, łącznie z przekazaniem dostawcy pracowników własnych działów IT.

Wzrasta liczba polskich dostawców oprogramowania biznesowego jako usługi, funkcjonujących jako dostawcy usług ASP. Jedną z pierwszych polskich firm świadczących usługi ASP w Polsce był Comarch. W 2001 r. Comarch udostępnił w tym modelu zintegrowany program do zarządzania i księgowości - CDN ONLINE. Stanowi on - udostępnianą za pośrednictwem Internetu - odmianę systemu CDN OPT! MA. System ten wspiera handlową, księgową i kadrowo-płacową działalność przedsiębiorstwa, a dzięki narzędziom analitycznym może wspomagać także proces podejmowania decyzji. Obecnie za pośrednictwem platformy CDN ONLINE - poza samym systemem CDN OPT! MA - Comarch udostępnia zintegrowany pakiet ERP - CDN XL, który współpracuje z systemami EDI (Electronic Data Interchange).

Z kolei polski oddział itelligence oferuje w modelu ASP rozwiązania firmy SAP. Tak jak inni dostawcy oprogramowania w formie usługi, itelligence udostępnia swoją platformę sprzętową, całodobowe wsparcie techniczne oraz usługi związane z administracją i aktualizacją systemu. Firma świadczy również usługi hostingu IT oraz zdalnej administracji systemami z serii mySAP. Podobne usługi oferuje także BCC w zakresie systemu SAP Business One.

Jednym z dostawców ASP jest także chorzowskie Biuro Projektowania Systemów Cyfrowych (BPSC). W ofercie firmy znajduje się m.in. internetowa wersja autorskiego pakietu ERP wspomagającego zarządzanie przedsiębiorstwem -

Impuls BPSC. System ten przeznaczony jest dla średnich i dużych firm. W skład pakietu Impuls BPSC wchodzi aplikacje ułatwiające zarządzanie finansami, zasobami ludzkimi, produkcją, dystrybucją i transportem. Oprogramowanie to jest udostępniane przy współpracy z firmami Incenti i ZETO Poznań. Miesięczna opłata abonamentowa jest negocjowana indywidualnie w zależności od liczby użytkowników.

Niektóre polskie firmy, jak np. BCC i Comarch, mają w ofercie usługi outsourcingu niektórych systemów IT dla biznesu. BCC - poza wsparciem technicznym oraz aplikacyjnym - oferuje także częściowy lub całkowity outsourcing platformy sprzętowej. Outsourcing częściowy zakłada umieszczenie sprzętu IT klienta w centrum danych firmy BCC i objęcie go pełnym serwisem. W drugim przypadku klient nie musi posiadać własnej platformy sprzętowej, wynajmuje jedynie przestrzeń na serwerach BCC. Firma oferuje także m.in. usługi zdalnej administracji systemami SAP. Z kolei Comarch udostępnia m.in. usługi tzw. outsourcingu strategicznego BPO (Business Process Outsourcing), który zakłada wydzielenie na zewnątrz określonych obszarów działalności klienta. Typowymi obszarami wydzielanymi w ramach BPO są: księgowość, obsługa kadrowo-płacowa czy obsługa klienta. Comarch oferuje też obsługę procesów związanych z obiegiem dokumentów i zarządzania działem IT.

## Specjalizowane aplikacje

Wraz ze wzrostem popularności sprzedaży oprogramowania w modelu SaaS, dostawcy takich usług poszerzają ofertę o coraz nowsze, bardziej wyspecjalizowane aplikacje, m.in. z obszarów analizy ryzyka, bezpieczeństwa, zgodności aplikacji i usług, czy obsługi telekomunikacyjnej przedsiębiorstw. Do grona producentów oprogramowania udostępnianego w modelu Software-as-a-Service dołączają kolejne koncerny informatyczne.

W lipcu br. - wraz z wprowadzeniem na rynek aplikacji iPartner21 - do grona polskich dostawców oprogramowania oferowanego w modelu Software-as-a-Service dołączyła wrocławska firma MIS. iPartner21 to przeznaczona dla małych i średnich przedsiębiorstw aplikacja wspomagająca zarządzanie obiegiem dokumentów. Jej podstawowym zadaniem jest usprawnienie procesów wewnętrznych firmy poprzez przyspieszenie obiegu dokumentów, ułatwienie dostępu do nich oraz automatyzacja administracji wewnętrznej przedsiębiorstwa. Dokumenty klienta przechowywane są na odpowiednio zabezpieczonym serwerze w centrum obliczeniowym MIS. Dostęp do nich odbywa się za pośrednictwem zestawionej wirtualnej sieci prywatnej VPN.

Z kolei w zakresie bezpieczeństwa oprogramowanie w modelu SaaS oferuje Symantec - producent m.in. znanego pakietu antywirusowego Norton AntyVirus. W maju firma ta ogłosiła wprowadzenie do oferty Online Backup Service - usługi umożliwiającej stworzenie kopii zapasowej systemu i jego odtworzenia - w razie awarii - z danych przechowywanych na serwerach w centrum danych Symanteca. Online Backup Service to pierwszy z kilkunastu elementów zapowiadanego pakietu usług Symantec Protection Network.

IBM zapowiedziała zaś udostępnienie pakietu Sametime udostępniającego w modelu SaaS usługi konferencji internetowych zintegrowanych z oprogramowaniem Lotus Notes. Natomiast Microsoft planuje udostępnienie jako usługi zintegrowanej platformy telekomunikacyjnej, zbliżonej funkcjonalnością do pakietu Office Communications Server 2007. W Stanach Zjednoczonych jeszcze w tym roku dostępna będzie także nowa wersja - oferowanego w modelu SaaS - oprogramowania do wspomagania zarządzania relacjami z klientami - Microsoft Dynamics Live CRM.

## Ceny wynajmowanego oprogramowania

### 65 zł/użytkownik/miesiąc

system obiegu dokumentów MIS iPartner21

### 300-400 zł/użytkownik/miesiąc

orientacyjna cena uzależniona od wybranej funkcjonalności i liczby użytkowników systemu BPSC Impuls (im więcej, tym taniej). Po zakończeniu umowy outsourcingowej klient staje się właścicielem licencji Impuls 5.

### 19-179 zł/użytkownik/miesiąc

Ceny za pojedynczy moduł systemu Comarch CDN Online, w zależności od jego funkcji/rodzaju. Pełna funkcjonalność ok. 935 zł/użytkownik/miesiąc

## Zalety korzystania z oprogramowania u dostawcy

1. Niższe koszty wstępne.
2. Rozłożenie w czasie kosztów użytkowania.
3. Odpowiedzialność za sprawność systemu po stronie dostawcy.
4. Większa dostępność i elastyczność, np. przy zmianie systemu.
5. Mniejsze wymagania dotyczące posiadanej infrastruktury IT.
6. Dostęp do najnowszych wersji oprogramowania.
7. Przewidywalność kosztów.

## Zalety modelu SaaS wg Gartnera:

- Łatwość użytkowania.
- Szybkość wdrożenia.
- Relatywnie niski koszt ponoszonych przez firmy inwestycji.
- Minimalny stopień odpowiedzialności za działanie aplikacji. Ta funkcjonalność - wraz z zapewnieniem szyfrowanych łączy i odpowiednim zabezpieczeniem serwera - należy do usługodawcy, który udostępnia daną aplikację.