

E-book

10 façons de rédiger des contrats SaaS infaillibles

Un guide indispensable pour identifier des coûts relatifs aux SaaS, définir les clauses du contrat et négocier vos conditions

Introduction

Le SaaS est simple à exécuter, sacrément flexible et incroyablement modulable. Cependant, il existe un risque sous-jacent. Si vous cessez d'utiliser le fournisseur de SaaS, vous pourriez perdre vos opérations et même vos données. C'est pourquoi les clauses de votre contrat sont essentielles.



Le « Software as a Service » est une solution logicielle hébergée dans le cloud et exploitée en dehors de votre organisation par un tiers. Vous payez des frais d'abonnement à ce fournisseur de SaaS pour stocker vos données, exécuter votre application et gérer tout l'IT qui en découle. Et bien-sûr, vous signez un accord contractuel pour bénéficier de ces services.

Moins d'informatique et de supervision entraînent moins de contrôle et de moyens de pression. Si un fournisseur de SaaS essaie d'augmenter le coût de vos licences ou de facturer des frais non négociés, trois options s'offrent alors à vous et aucune n'est satisfaisante : vous pouvez

- **Payer** : vous devez alors accepter des conditions contractuelles que vous jugez injustes.
- **Quitter** : vous devez recommencer au début et construire une relation avec un nouveau fournisseur.
- **Négocier** : vous prenez des décisions sous pression avant l'expiration de votre contrat actuel.

C'est pourquoi il est essentiel de rédiger votre contrat SaaS avec des termes très spécifiques et détaillés. Vous voulez limiter des augmentations potentielles de coût pour les services, l'utilisation, le traitement des données, et même l'annulation.

10 risques courants et des bonnes pratiques pour les surmonter et rédiger des contrats infaillibles.

10 bonnes pratiques pour les contrats SaaS

01 | Négocier le prix de renouvellement

02 | Identifier les coûts cachés

03 | Aligner flexibilité et croissance

04 | Décrire les spécificités du service

05 | Décrire les clauses du contrat

06 | Consulter les politiques de sécurité

07 | Définir la responsabilité des sous-traitants

08 | Définir la correction du SLA

09 | Connaître les frais d'extraction

10 | Limiter les coûts de transfert



01 | Négocier le prix de renouvellement

Négociez un plafonnement des prix pour le renouvellement du contrat afin de maintenir vos coûts SaaS futurs dans les limites de votre budget et de vos attentes.

Si vous ne plafonnez pas le prix de renouvellement, à la fin de votre contrat, le fournisseur du SaaS peut augmenter ses prix comme il le souhaite. Vous pouvez alors faire le choix difficile de quitter le fournisseur, ce qui peut entraîner des coûts et des bouleversements, surtout s'il gère un service essentiel. Vous devez mettre en parallèle cette forte augmentation de prix avec les efforts et les coûts nécessaires pour quitter le fournisseur.

C'est pourquoi nous recommandons que, dans votre contrat initial, vous négociez un plafond admissible concernant l'augmentation de votre prochain contrat, comme 3 % ou 5 %.

Exemple : Renouvellement de Microsoft 365

Si Microsoft modifiait les conditions de renouvellement et augmentait le prix de 25 %, que feriez-vous ? Déplacer vos e-mails vers Gmail et déployer les applications Google ? Ce serait une décision difficile.

USU Story : 30 % d'augmentation pour Creative Cloud

Adobe a augmenté son tarif de 30 % pour la Creative Cloud Suite à la fin d'un contrat de trois ans. Comment cela est-il arrivé ? Adobe a offert une réduction significative lors de l'établissement de ce premier contrat. Le client était heureux, donc il n'a pas pensé aux conditions de renouvellement. Dénouement : les négociations finales avec Adobe ont fait chuter cette augmentation à 10 %.

USU Story: Développement de la base de données CRM

Nous avons été témoins d'une situation similaire avec un client d'USU utilisant une solution CRM générant un coût de plus en plus élevé chaque mois. Sa base de données s'agrandissait en raison de nouveaux clients, de nouvelles données et de nouvelles commandes en cours saisis dans le CRM. Il devait payer plus chaque fois que l'écart devenait plus grand que la consommation autorisée dans le contrat. Le client n'avait pas négocié ces frais et n'avait pas prévu de budget pour ces coûts imprévus. Son unique recours était de nettoyer régulièrement la base de données afin de limiter ou de réduire sa taille

02 | Identifier les coûts cachés

Identifiez de manière proactive les coûts cachés dans votre contrat SaaS afin de minimiser les surprises financières.

Au moment de l'achat, il est important de spécifier quelles options sont regroupées dans votre abonnement. Outre le coût des logiciels, il peut y avoir d'autres coûts comme ceux de l'hébergement, du stockage et des bases de données.

Cependant, si vous êtes facturé sur une base mensuelle ou trimestrielle, il se peut que vous ne voyiez pas ces coûts avant qu'ils n'aient généré une forte augmentation. Il est alors trop tard pour gérer ces frais. Vous ne pouvez qu'avancer.

03 | Aligner flexibilité et croissance

Négociez la flexibilité du modèle de tarification du SaaS pour l'aligner sur la croissance estimée et réelle de votre entreprise.

Lors de la négociation du contrat, essayez d'anticiper la croissance de votre entreprise et n'achetez que les licences dont vous avez besoin à ce moment-là. Vous pourrez ainsi augmenter ou diminuer leur volume sur la durée du contrat.

Ceci est particulièrement rentable si vous prévoyez un long déploiement du produit SaaS. Vous ne pouvez pas modifier toutes les licences immédiatement et souhaitez, alternativement, effectuer la transition des employés sur une période donnée. Une tactique de négociation consiste à mettre en place un contrat pluriannuel dans lequel vous achetez un nombre croissant de licences chaque année.

Exemple : Déployer Office 365 en POC

Votre entreprise exploite des licences perpétuelles pour HCL Domino et HCL Notes, mais souhaite passer à Office 365. Vous avez 50 000 employés mais vous prévoyez de déployer seulement 15 000 licences la première année en POC, pour vérifier la présence de bugs. Microsoft offre un rabais énorme pour l'achat des 50 000 licences à l'avance.

USU Story : L'option « revoir à la baisse »

Une entreprise a vendu une entité de son groupe qui représentait 10 % de ses utilisateurs, ce qui supposait une diminution du nombre correspondant de licences. Avec Microsoft, vous pouviez toujours « revoir à la hausse » et augmenter le nombre de licences à l'an un, deux et trois d'un contrat de trois ans. Récemment, une clause contractuelle permettant de réduire le nombre requis au moment du renouvellement a été ajoutée. Nous avons informé notre client de cette option pour sa prochaine révision de contrat.



Exemple : Espace de stockage OneDrive supplémentaire

Un abonnement Office 365 donne droit à 2 téraoctets de stockage sur OneDrive. Si vous avez besoin de plus d'espace, vous devez acheter une nouvelle licence qui augmente votre espace de stockage OneDrive de 200 gigaoctets ou 1 téraoctet. L'utilisateur type n'en aura pas besoin, mais cela risque de surprendre les personnes confrontées à cette situation.

04 | Décrire les spécificités du service

Inscrivez au contrat SaaS des descriptions détaillées des services autorisés pour définir pleinement vos droits d'utilisation et leurs limites.

Une description du service est autorisée dans le cadre d'un abonnement SaaS. Vous devez poser des questions de manière proactive et bien comprendre toutes les limites des services inclus. Y a-t-il des restrictions à votre base de données, à vos applications, ou au nombre d'utilisateurs par licence ? Ce ne sont probablement pas des sujets abordés par le commercial... le problème des frais cachés resurgit !

Le scénario peut sembler familier car il s'applique également aux licences sur-site. Et les frais peuvent augmenter de façon incontrôlable dans le cadre d'un contrat SaaS.

05 | Décrire les clauses du contrat

Incorporez toute description des termes (y compris les URL) dans votre contrat SaaS pour éviter le risque de réduction des niveaux de service ou des normes de sécurité.

Les fournisseurs SaaS modifient régulièrement les prix et les droits d'utilisation des produits, parfois d'un trimestre à l'autre. Vous devez comprendre parfaitement tous les termes du contrat et leur définition exacte, comme la définition contractuelle des services fournis et les droits d'utilisation du produit. Inscrivez ensuite ces informations dans le contrat, car le fournisseur peut modifier ses propres définitions au fil du temps.

Ne signez pas le contrat sur la base de définitions indiquées sur une URL, car les informations de cette page web peuvent changer à tout moment. Une méthode permettant de figer les descriptions consiste à imprimer l'URL au moment de la signature du contrat, à la joindre au contrat en tant qu'addendum et à s'assurer que le représentant du compte la signe.

Exemple : Payer pour la taille ou la quantité



Parfois, la mesure de la licence est fonction de la taille de la base de données. Mais comment évaluer cet indicateur ? Doit-on également prendre en compte la taille du log ? Les données obsolètes sont-elles également comptabilisées ?

Parfois, la mesure de la licence est fonction du nombre d'e-mails envoyés. Mais comment évaluer cet indicateur ? Doit-on envisager une projection mensuelle, ou un cumul annuel ? Les e-mails test sont-ils également pris en compte ?

Ce sont des points clés à considérer par tous les clients lors de la contractation d'une mesure plus complexe qu'un utilisateur / un appareil = une licence.



Exemple : Éviter ces scénarios relatifs à la sécurité

Le pire qu'il puisse arriver à un assureur est une fuite des données à caractère personnel de ses clients. Pour une entreprise pharmaceutique, il s'agirait de la fuite de la formule d'un vaccin vers un concurrent. Si vous travaillez pour une société de logiciels, vous devez assurer la confidentialité de la conception des nouveaux produits. Demandez à votre département assurant la sécurité d'identifier et de tester les protocoles de conformité pendant la rédaction du contrat.

06 | Consulter les politiques de sécurité des données

Examinez attentivement les dispositions du fournisseur SaaS en matière de sécurité des données et de confidentialité afin de garantir la conformité des données.

La non-conformité a un impact sur la sécurité et le SaaS. Quand vous avez un contrat SaaS, vos données sont souvent hébergées dans le cloud d'un tiers. Vous devez vous assurer que les données sont protégées. Ceci inclut la sécurité et la confidentialité de vos données et de celles de vos clients.

Il est important est de vous assurer que votre département sécurité est impliqué dans le processus de contractation, pendant ou même avant la négociation. Votre département sécurité peut surveiller le POC pour observer la manière dont les connexions sont sécurisées entre votre système et le leur. Si des mesures de protection font défaut dans le contrat, le département pourrait facilement les identifier.

07 | Définir la responsabilité des sous-traitants

Dans le contrat, définissez que votre fournisseur SaaS assume la responsabilité de ses sous-traitants.

Toute personne exploitant un environnement SaaS peut avoir recours à des sous-traitants. Ces personnes ou entreprises tierces peuvent analyser et héberger vos données ou fournir un soutien sur l'infrastructure.

Vous devez stipuler toutes les conditions et définitions relatives à la sécurité au nom de votre fournisseur SaaS dans le contrat. Vous devez vous assurer que les sous-traitants respecteront les mêmes exigences afin de pouvoir tenir responsable votre fournisseur SaaS des actions et des erreurs de ses sous-traitants. Ceci est particulièrement important pour la confidentialité et la sécurité des données, et en ce qui concerne les réglementations gouvernementales telles que le RGPD.

Exemple : Poursuivre en cas de fuite

Supposons que vous êtes une entreprise pharmaceutique installée en France qui a un contrat SaaS avec Microsoft. Microsoft vous informe avoir recours aux services d'une société de conseil externe pour la gestion de vos serveurs en Asie. En cas de fuite des données, vous pouvez directement poursuivre Microsoft au lieu de devoir vous en prendre à son sous-traitant.

Exemple : SLA de disponibilité à 99 %



Une entreprise exécute Microsoft Power BI Premium sur un hôte Microsoft Azure. Parfois, les importations de données rencontrent des difficultés dues à un problème de réseau ou à un bug système. Microsoft a promis une disponibilité de 99 %, mais votre console affiche une disponibilité de 96 % un jour donné. Votre contrat stipule que si la disponibilité se situe entre 95 et 98,9 %, vous avez droit à un remboursement de 1 % par jour. Cela signifie que vous avez droit à un crédit de la part du fournisseur pour les temps d'arrêt.

08 | Définir la correction du SLA

Ajoutez une définition de chaque accord de niveau de service, ainsi que les pénalités et recours en cas de non-respect de ces accords.

Un accord de niveau de service (SLA) définit les attentes en termes de produits ou services devant être fournis par le fournisseur SaaS, ainsi que les paramètres permettant de mesurer et d'approuver son efficacité.

Chaque SLA doit être inclus et défini dans votre contrat SaaS. En outre, vous devez définir pleinement les pénalités et réparations pour le fournisseur qui ne respecte pas le niveau de service convenu.

C'est le rôle du service infrastructure ou conseil de poursuivre les pénalités car le fournisseur SaaS n'examinera pas votre compte de manière proactive en ce qui concerne ses erreurs.

Ainsi, vous devez garder à l'esprit deux aspects : négocier la correction de l'accord de niveau de service dans le contrat et en assurer le suivi après son déclenchement.

09 | Connaître les frais d'extraction des données

Ne partez pas du principe que vos données seront faciles à récupérer ou que cette opération sera gratuite, en particulier avec les petits fournisseurs SaaS. Vous devez donc vous protéger contre ces frais.

Il existe deux types de données que vous pourriez vouloir extraire d'une application SaaS : les données utilisateur qui montrent vos comptes, les utilisateurs autorisés, leur consommation. Et les données commerciales avec lesquelles vous travaillez : celles de vos fournisseurs, clients, transactions, usines, entrepôts, mais également les listes de clients d'un CRM ou les caractéristiques des produits d'un PLM.

Ces données peuvent nécessiter des négociations pour être récupérées sur le portail du fournisseur. Avec les grands fournisseurs SaaS, il est généralement facile d'extraire vos données. Cela pourrait cependant être

plus difficile avec les plus petits fournisseurs. Ils peuvent avoir développé les fonctionnalités dont vous avez besoin sur le plan opérationnel, mais pas celles vous permettant d'extraire facilement les données issues de ces opérations.

Vous devez donc rédiger des conditions contractuelles qui excluent la facturation pour la récupération des données. Par exemple, en cas de fonctionnalité intégrée, votre contrat doit spécifier l'absence de frais pour l'exécution de l'extraction.



Exemple : Données Salesforce vers SAP ERP

Vous gérez les transactions clients dans Salesforce et lors de la conclusion d'une transaction, vous souhaitez exporter et stocker ces factures dans SAP ERP. Vous souhaitez produire des rapports sur leurs dépenses mensuelles, puis extraire ces données et les utiliser dans Excel. Si vous êtes en Europe, l'interopérabilité est réglementée par la loi selon laquelle toute application doit pouvoir envoyer des données à une autre application. Cependant, il peut y avoir des frais cachés (encore ce même problème) si vous ne spécifiez pas de conditions dans votre contrat.

USU Story: Achat de NeoLane par Adobe

Que se passe-t-il lorsque votre produit SaaS est acheté pendant l'exécution de votre contrat ? Nous avons été témoins de cette situation avec NeoLane, une entreprise éditrice de logiciels CRM, qui a été achetée par Adobe. L'application a été remaniée par Adobe et la nouvelle version a été proposée sous forme de mise à niveau payante. Notre client, qui n'avait pas de limitations contractuelles établies, a été invité à payer le double du prix fixé par le contrat pour sa maintenance.

10 | Limiter les coûts de transfert et d'extension des données

Prévoyez des dispositions contractuelles pour le transfert de vos données vers un nouveau fournisseur et l'extension de votre abonnement en cas d'acquisition d'une entreprise ou d'un outil.



Vous avez bénéficié d'une réduction importante sur un contrat initial de trois ans et vous êtes prêt à prolonger votre contrat pour une quatrième année. Mais, lors de la négociation de la nouvelle tarification, le fournisseur SaaS propose une forte augmentation.

Si vous décidez de mettre fin à ce contrat et de changer de fournisseur SaaS, vous pourriez rencontrer quelques difficultés. Votre contrat existant stipule-t-il que l'ensemble des données, être récupéré et envoyé facilement vers une autre application ? Votre contrat vous protège-t-il contre des frais de transfert ?

Vous devez également établir les dispositions contractuelles qui couvrent les scénarios d'achat de votre fournisseur SaaS ou de son produit. Si vous devez négocier votre nouveau contrat avec un autre fournisseur, celui-ci pourrait tenter de vous facturer le passage à son produit remanié. Certains aspects à couvrir sont l'accès au support, les droits aux mises à jour, les droits aux mises à niveau et même les droits aux nouvelles versions susceptibles de changer avec le nouveau fournisseur.

Conclusion

La négociation de contrats concerne souvent les scénarios les plus pessimistes. Vous devez vous assurer que votre contrat les couvre tous, ou suffisamment, pour être à l'aise avec le risque.

Votre abonnement peut inclure des mises à niveau et des mises à jour, l'accès au service client et à la maintenance, ou l'administration et l'hébergement. Vous pouvez payer le fournisseur SaaS pour qu'il prenne en charge des fonctions techniques qui libéreront votre département informatique en interne, comme l'approvisionnement d'un serveur, l'installation d'une base de données sur le serveur ou la maintenance du système d'exploitation du serveur.

Mais qui dit moins d'informatique dit moins de contrôle et moins de moyens de pression. Cela entraîne des frais

imprévus et des dépassements de budget.

C'est pourquoi une révision professionnelle de vos contrats SaaS est essentielle. Il est primordial de savoir quelles sont les clauses manquantes au contrat, de se tenir au fait des modifications des clauses contractuelles et d'avoir de l'expérience en matière de négociation pour savoir quand insister sur une clause. C'est là que des spécialistes en matière de licences tels que nos consultants USU peuvent vous aider, alors n'hésitez pas à nous contacter !

Besoin d'accompagnement pour vos contrats SaaS ?

Notre équipe d'experts vous aidera à réduire vos coûts et augmenter votre productivité. Contactez-nous !

www.usu.com

Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU