



PILVIPALVELUN OSTAJAN MUISTILISTA

elisa

Pilvipalveluiden hankinta on taitolaji

Pilvipalveluiden ostaminen on helppoa – joskus liiankin. Palveluita hankkivat organisaatioiden IT-ammattilaisten lisäksi myös eri tuki- ja liiketoimintojen edustajat, joilla ei välttämättä ole riittävää ymmärrystä palveluiden monimutkaisista ehdoista. Sopimusneuvotteluissa kannattaakin olla tarkkana: pikkupräsentissä voi piillä ikäviä yllätyksiä.

Sopimusehdoissa katsotaan tyypillisesti hinnoittelua, mahdollista sopimusaikaa ja päällisin puolin SLA:ta eli palvelutasosopimusta, mikäli sellainen on määritetty.

Sopimuksissa on kuitenkin monia muitakin tärkeitä osa-alueita, joihin ostajan tulee kiinnittää huomiota. Näitä ovat mm. sopimuksen päättämisehdot, tuki-palvelut, vastuut ja tietoturva. Valitettavan usein ne jäävät ostajan puolelta liian pienelle huomiolle.

Tämän vuoksi laadimme Pilvipalvelun ostajan muistilistan. Se toimii sopimusneuvotteluiden lähestyessä konkreettisenä työvälineenä, joka auttaa sinua ja kollegoitasi ottamaan huomioon ne pienetkin olennaiset yksityiskohdat.

Kun huomioit nämä asiat, turvaat selustasi pilvipalveluiden hankinnassa!

PST!

Luithan jo **Yritysjohdon opas pilvipalveluiden hankintaan** -oppaamme? Suosittelemme, että aloitat siitä. Käy lataamassa opas veloituksetta [täältä](#).



Tarkistuslista: lyhyt versio

Hinnoittelu

- ☐ Kustannusten perusteet
- ☐ Hintamuutokset kesken sopimuskauden
- ☐ Yksikköhinnat muuttuville volyymeille
- ☐ Markkinahintojen huomiointi

Muut sopimusehdot

- ☐ Sopimusaika
- ☐ Tietoturva
- ☐ Sopimuksen päättämisehdot
- ☐ palvelutasosopimukset eli SLA:t

Sopimusehtojen yksityiskohdat

- ☐ Sopimusehdot mukana, ei pelkkää urlia
- ☐ Toimittajan alihankkijoiden toimet
- ☐ Toiminnallisuuden muutokset ja uudet versiot eivät saa heikentää palvelua
- ☐ Lisälaskutukseen liittyvät rajoitukset ja ilmoitusvelvollisuus
- ☐ Lisensoinnin vaikutus kustannuksiin
- ☐ Sertifikaatit vs. kontrollien soveltuvuus
- ☐ Suunnitellut palvelukatkot: etukäteisilmoitukset, ajoitukset, enimmäismäärä
- ☐ Yhteydet ja datavolyymit

Seuraavilla sivuilla avaamme tarkemmin, mitä kussakin kohdassa tulisi huomioida.



Hinnoittelu

Kustannusten perusteet

Ovatko kustannusperusteena ostot vai todellinen käyttö? Joustavatko hinnat myös alaspäin? Huomioi, perustuvatko kustannukset sopimuksen alkaessa määritettyyn volyymiin ja sen mahdolliseen kasvuun, vai joudaako hinnoittelu myös alaspäin käytön mukaan.

Hintamuutokset kesken sopimuskauden

Varmista, että palvelusopimuksessa on määritetty reunaehdot hinnanmuutoksille sekä milloin hintoja voidaan muuttaa. Jos hintoja muutetaan, varmista, että esimerkiksi alkuperäiset alennusprosentit huomioidaan uudessa hinnoittelussa.

Yksikköhinnat muuttuville volyymeille

Varmista, että olet aina tietoinen yksikköhinnoista käyttö- tai käyttäjämäärien muuttuessa, oli kyse sitten niiden kasvamisesta tai pienenemisestä.

Markkinahintojen huomiointi

Toimittajan tulisi aina sisällyttää sopimukseen hintavertailu markkinoiden muihin toimijoihin. Tämä suojaa yritystäsi ylihinnan maksamiselta. Jos markkinan hintatrendi on laskeva (kuten se usein alalla on), on toimittajan kyettävä vastaamaan tähän omassa hinnoittelussaan.



Muut sopimusehdot



Sopimusaika

Mikäli palvelun käyttöönotto edellyttää kiinteämittaista sopimusta – vastoin pilvipalvelujen lähtökohtaa joustavasta sitoutumisajasta – varmista, ettei sitoumus ole liiketoiminnan kannalta liian rajoittava.



Tietoturva

Tietoturvan kannalta on erityisen tärkeää huomioida datan sijainti: se määrittää, minkä maan lainsäädäntöä hallinnointiin sovelletaan. Itse hallinnointioikeudet jäävät kuitenkin tyypillisesti liian pienelle huomiolle. Millä osapuolilla ja alihankkijoilla on oikeus hallinnoida ja tarkastella pilvipalveluun tallennettua dataa? Tämä koskee myös koko tietojärjestelmäkokonaisuutta, sen osien hallinnointia ja mahdollisesti päivittämistä. Sopimukseen tulee määritellä, onko oikeuksia annettu vain palvelutoimittajalle vai kenties kolmansille osapuolille.

Datan turvaaminen ja tietoturva eivät ole ainoastaan ns. loppusijoituksen haasteita, vaan tieto tulee turvata myös silloin, kun sitä liikutellaan. Varmista, että toimittajalla on tarjota mekanismit molempiin, Data-In-Transit ja Data-In-Process, osa-alueisiin.

Datan salauksessa kannattaa suosia client-puolella tehtävää salausta, jolloin salaus saadaan tehtyä ns. päästä päähän.

Varmista myös, täyttävätkö pilvipalvelutoimittajan ehdot [EU Data Protection -direktiivin](#) ehdot.



Muut sopimusehdot

Sopimuksen päättämisehdot

Varmista, että palvelun irtisanomisaika on riittävä liiketoiminnallesi. Varmistu lisäksi palvelutoimittajan liiketoiminnan jatkuvuudesta. Ilman vastuullista osapuolta sopimus menettää merkityksensä.

Varmista myös, miten saat käyttöösi yrityksesi datan palvelua päätettäessä. Missä formaatissa ja millä kustannuksilla? Varmista myös palvelutoimittajan aito kyvykkyys yrityksesi datan luovuttamiselle.

Palvelutasosopimukset eli SLA:t

Palvelutasosopimukset määrittävät käytännössä pitkälti, mitä asiakas palvelusta aidosti saa, ja mitä toimittaja on sitoutunut toimittamaan. Kääntäen todettuna: ilman mittarointia ja sanktiointia lupaus on pelkkä lupaus.

Palvelutasosopimusten lähtökohtana tulee aina olla asiakkaan liiketoiminnan näkökulmasta tärkeimmät suuret, joiden toteutumista seurataan yhteisesti asiakkaan ja palvelutoimittajan kanssa sovitulla mittareilla. Lähtökohtana tulee siis aina olla jokin suure, jota mitataan.

Eteneminen:

1. Valitaan liiketoiminnan kannalta keskeinen suure.
2. Valitaan tälle sopiva mittari.
3. Määritetään liiketoiminnan sietokyky - millaisia vaikutuksia mitatun suureen muutoksilla on liiketoimintaan, ja kuinka suuria poikkeamia toiminta kestää.
4. Asetetaan tavoitteet ja seurataan niiden toteutumista.
5. Palkitaan toimittajaa tai annetaan tälle sanktioita sen mukaan, kuinka hyvin asetettuihin tavoitteisiin on päästy.



Palvelutasosopimukset eli SLA:t (...jatkuu)

Useimmiten SLA-mittauksissa käytetty suure on käytettävyys. Kannattaa huomioida, että käytettävyys on todella vain suure, jolle tulee luoda käyttötapaukseen soveltuva mittari.

Muita esimerkkisuureita ovat:

- ✓ Palautettavuus
- ✓ Suorituskyky
- ✓ Tietoturva
- ✓ Asiakastyytyväisyys
- ✓ Tukipalvelujen toimivuus

Esimerkki suorituskyvyn mittauksen osalta:

Suure	Suorituskyky
Mittarit	Sovelluksen X toiminnon Y e2e-vasteaika mitattuna synteettisinä transaktioina palvelutoimittajan verkon ulkopuolelta 5 minuutin välein arkisin 8-17 välisenä aikana on vähintään Z % tapauksista alle z,0 sek
Sietokyky	Jos keskimääräinen vasteaika on 3,0 sek, asiakaspalvelun vasteen odotetaan johtavan jonotusaikojen 25 % kasvuun ja asiakastyytyväisyyden laskuun
Tavoitteet	95 % tapauksista alle 2,0 sek Loput tapauksista alle 4,0 sek
Sanktiot	90 - < 95 %: -25 % 85 - < 90 %: -50 % < 85 %: -100 %



Sopimusehtojen yksityiskohdat

Klassinen virhe sopimusneuvotteluissa on unohtaa pikkupräntin ja sopimuksen liitteiden huolellinen läpikäynti. Seuraavassa muutamia asioita, jotka kannattaa huomioida pilvipalveluiden hankintaan liittyvän sopimuksen ehdoissa. Osa näistä on huomioitu hyvin perinteisessä IT-ulkoistuksessa, mutta ulkoistettaessa pilvipalveluihin kannattaa olla varuillaan.

Sopimusehdot mukana, ei pelkkää urlia

Sopimusehtojen tulee olla kirjattuna itse sopimuksessa. Ehdot eivät saa olla pelkkänä viittauksena url-osoitteisiin. Ehtojen kirjaaminen sopimukseen suojaa asiakasta, sillä verkkosivujen sisältöjä voidaan aina muuttaa, ja tällöin sopimus- tai ehtorikkeen todentaminen hankaloituu.

Toimittajan alihankkijoiden toimet

Palvelun toimittajan tulee kantaa vastuu myös alihankkijoidensa toimista. Mikäli toimittaja käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita, näiden tekemisten tulee olla palvelutoimittajan vastuulla.

Toiminnallisuuden muutokset ja uudet versiot eivät saa heikentää palvelua

Jos ja kun toimittaja tekee palveluun muutoksia, on toimittajan vastuulla, että palvelun laatu ei kärsi eikä asiakkaan liiketoiminnalle synny haittaa. Asiakkaalle tarjotun palvelun taso ei saa heikentyä siitä, mihin se on sopimuksen tekohetkellä asetettu. Tämä tulee näkyä selvästi myös sopimuksessa.



Sopimusehtojen yksityiskohdat



Lisälaskutukseen liittyvät rajoitukset ja ilmoitusvelvollisuus

Palvelun volyymien kasvaessa kokonaiskustannusten skaalaamista ylöspäin on syytä rajoittaa sopimusehdoissa. Palvelun tulee sisältää esim. asiakkaan vastuuhenkilön kuittaus tietyn volyyminousun jälkeen tai automaattinen ennakkoilmoitus volyymimuutosten ylittäessä ennalta sovitut rajat.



Lisensoinnin vaikutus kustannuksiin

Huomioi palvelutoimittajien eri ratkaisuvaihtoehtoja vertaillessasi myös käyttöjärjestelmä- ja tietokantalisenssien vaikutus kokonaiskustannuksiin. Vertailussa tulee huomioida kaikki tasot tietojärjestelmäpinossa. Mitkä lisenssit sisältyvät palvelutoimittajan kautta tarjottuun kokonaisuuteen ja mitkä jäävät asiakkaan vastuulle?



Sertifikaatit vs. kontrollien soveltuvuus

Pilvipalvelutoimittajilta löytyy parhaimmillaan useiden eri laatu- ja tietoturvasstandardien sertifiointit. Pelkkä sertifiointi ei kuitenkaan tuo lisäarvoa asiakkaalle. Oleellista on varmistaa sertifiointin perusteena olevat, palveluprosessien toimivuutta mittaavat kontrollit sekä niiden soveltuvuus omiin tarpeisiin.



Sopimusehtojen yksityiskohdat

Suunnitellut palvelukatkot: etukäteisilmoitukset, ajoitukset, enimmäismäärä

Varmista, että toimittaja on aina velvollinen ilmoittamaan huoltokatkoista ja niille suunnitelluista ajankohdista etukäteen sovitus. Huolehdi, että palvelukatkoille on määritetty enimmäismäärä per aikamääre, esim. kalenterikuukausi ja että ko. enimmäismäärä on oikealla tasolla suhteessa omaan liiketoimintaasi.

Yhteydet ja datavolyymit

Vastaako toimittaja palvelun ns. päästä päähän (end-to-end) toimivuudesta? Jos kyllä, vastaavatko palvelutakuut liiketoimintasi tavoitteita? Ellei, mitä muita toimittajia palveluketjuun sisältyy, mitkä ovat heidän vastuunsa? Mistä osista palvelun kokonaiskustannus muodostuu?





Omat muistiinpanot

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Elisa - Pilvipalveluiden asiantuntija

Elisa on Suomen pilvipalveluiden pioneeri. Vuonna 2010 Elisa toi ensimmäisenä Suomessa markkinoille aidon IaaS-palvelun, Elisa eSalin. Asiakkaamme lukuisilta toimialoilta käyttävät nykyisin korkean käytettävyyden Elisa eSalia sekä itsepalveluna että Elisan hallinnoimana pilvipalveluna.

Kesällä 2011 Elisa otti ensimmäisenä Suomessa Microsoft Office 365 -palvelukokonaisuuden tarjoomaansa Elisa Toimisto 365 -palveluna ja on nykyisellään yksi Suomen suurimmista SaaS-palvelujen toimittajista.

Kesällä 2014 Elisan julkisti ensimmäisenä Suomessa operaattoritasoisen pilvipohjaisen sovelluskaupan, Elisa Pilven. Pienille ja keskisuurille yrityksille suunnattu palvelu tarjoaa jo kymmeniä sovelluksia kertakirjautumisella ja keskitetysti hallittuna.

Seuraamme aktiivisesti pilvipalveluiden globaalia kehitystä. Osallistumme aktiivisesti palvelujen ja standardien kehittämiseen niin kotimaassa kuin kansainvälisesti. Tältä näköalapaikalta teemme valintoja asiakkaidemme kilpailukyvyn ja kustannustehokkuuden kasvattamiseksi.



Lue lisää: <http://www.elisa.fi/yrityksille>

