

SaaS: entenda tudo sobre o Software as a Service

Entre os profissionais de tecnologia, SaaS – Software as a Service – é assunto de toda hora. Para os demais usuários de internet, também, apesar da maioria deles não ter a mínima ideia do que se trata.



Ou seja, não o conhecemos pelo nome, mas o SaaS faz parte do nosso cotidiano. Quer alguns exemplos: Netflix, [Google Drive](#), [Dropbox](#) e o [Paypal](#). Todos eles são um Software as a Service. E existem muitos outros.

Com o SaaS, softwares com instalação a partir de CD estão virando peças de museu. Hoje, os serviços são entregues pela internet, a qualquer hora, em qualquer lugar do mundo.

Computação nas nuvens

Para entender melhor como funciona o SaaS, vamos falar primeiro, de forma sucinta, sobre [computação em nuvem](#), ou cloud computing.

Estamos nos referindo a um tipo de serviço de infraestrutura, armazenamento de banco de dados e outras aplicações de tecnologia da informação que é fornecido pela internet (a “nuvem”) para as pessoas ou organizações.

O que é SaaS



SaaS – Software as a Service – uma das formas mais usadas de computação em nuvens – é um modelo de distribuição de software, no qual o provedor de serviços hospeda aplicativos para os clientes. Esses dados podem ser acessados em qualquer dispositivo conectado à internet e a um navegador da web ou [thin client](#).

A facilidade de acesso fez do SaaS um dos modelos preferidos para muitos aplicativos de negócio. Hoje, você encontra uma variedade enorme de aplicativos corporativos, como por exemplo, [gerenciamento de email](#), de relacionamento com cliente, de vendas, recursos humanos, financeiro, [bancos de dados](#), fechamento de folha de pagamento etc.

Os principais fornecedores de SaaS são a Salesforce, Oracle, SAP, Intuit e Microsoft.

Como é entregue o SaaS

As pessoas ou empresas compram uma assinatura mensal ou anual. Geralmente, nesse valor, estão incluídos a licença de software, suporte e outras taxas.

No caso das organizações, os provedores de SaaS costumam adotar parâmetros de usos para efetuarem as cobranças. Isso pode ser com base no número de usuários ou de transações, por exemplo.

Os usuários, na maioria das vezes, acessam os aplicativos usando um navegador da web; em algumas organizações, eles também podem usar um terminal thin client.

Os SaaS podem ser configurados para que as empresas personalizem o software para melhor atender às suas necessidades específicas.

O lado poderoso do SaaS



Os softwares de serviços são hoje ferramentas poderosas. Por exemplo:

- Permitem que pessoas no mundo inteiro interajam com um bit de informação de uma só vez. É o caso do [Facebook](#) – ao mesmo tempo que você comenta uma postagem do seu amigo no Rio de Janeiro, outra pessoa está curtindo o mesmo post no lado oposto do planeta.
- Permitem realizar ações de grande importância sem a necessidade de ter um computador extremamente poderoso.

Outras vantagens dos SaaS

- **Custos iniciais baixos:** as organizações não precisam comprar, instalar, executar e atualizar aplicativos em seus computadores próprios. Isso significa custo zero com aquisição e manutenção de hardware, instalação e suporte.
- **Pagamentos flexíveis:** o pagamento é feito conforme uso.

- **Alta escalabilidade:** os clientes podem acessar aumentar ou diminuir os recursos de acordo com a necessidade. Isso é significativo para empreendimentos de natureza cíclica e aqueles que estão crescendo muito rapidamente.
- **Confiabilidade:** fornece serviços confiáveis e seguros.
- **Atualizações automáticas:** o provedor executa automaticamente as atualizações e gerenciamento de [patches](#).
- **Redução de custos:** o fornecedor de SaaS cuida de tudo, permitindo assim que as empresas terceirizem parte significativa das responsabilidades da área interna de TI, relacionadas a soluções de problemas e manutenção de software.
- **Acessibilidade:** os usuários podem acessar os aplicativos a partir de qualquer dispositivo móvel ou computador com acesso à Internet. Geralmente, suportam Windows, MacOS, iOS, Android e são executados em vários navegadores, como Google Chrome, Apple Safari e Mozilla Firefox.
- **Fácil acesso:** basta uma conexão com a Internet.
- **Cancelamento:** o usuário pode interromper o serviço sempre que quiser.

0 outro lado da moeda



As vantagens são muitas, mas junto com elas vêm os riscos que todo usuário deve conhecer. Os principais são:

- **Dependência:** os usuários dependem dos provedores dos serviços para que estejam ativos 24h por dia, para que possam acessar os aplicativos sempre que necessário. E, também, está nas mãos dos fornecedores a atualização em geral, inclusive, dos patches de segurança.
- **Segurança e privacidade:** se ocorrer uma violação de dados, a segurança dos dados da empresa e a disponibilidade dos serviços ficará comprometida.
- **Gastos desnecessários:** isso ocorre quando o empreendedor adota uma estratégia de nuvem por conta própria, sem conhecimento básico de TI. Além das despesas, pode haver gerenciamento inadequado dos dados e trabalho extra para transferir as informações de um sistema não integrado para outro.
- **Internet:** tudo depende de uma boa conexão. Você será afetado se sua conexão cair. Pior ainda se ela cair a

todo instante. Alguns fornecedores já incorporaram a funcionalidade “off-line”, por uma questão de segurança.

- **Compatibilidade:** nem todos os aplicativos são compatíveis com todos os sistemas operacionais. A maioria é executada no Windows ou no Linux, mas tem aumentado aqueles que atendem os usuários do Mac OS também.

Propriedade dos dados

Você deve estar se perguntando: afinal, quem fica com os meus dados? Se você está preocupado, tem razões para isso. Realmente, é imprescindível definir os padrões de confiabilidade do Sistema, por meio de um acordo chamado SLA.

O SLA detalha as questões relacionadas à propriedade de dados, segurança das informações e programações de manutenção.

Em relação à propriedade de dados, o usuário deve garantir uma cláusula em seu SLA que declara claramente que ele é o dono dos dados. Não é comum o fornecedor de SaaS insistir em manter essa propriedade mas, se isso acontecer, não assine o documento e, até mesmo, troque de fornecedor.

Você pode ir mais longe e incluir no seu contrato uma permissão para que seus dados sejam exportados e realizado backup localmente, sempre que você quiser.

Segurança das informações

De fato, ao passar para as mãos de outra pessoa seus dados pessoais ou de negócios, o quesito segurança tem peso significativo.

O lado bom dessa história é que os fornecedores de SaaS investem muito mais em segurança, backups e manutenção do que qualquer empresa pequena ou média.

Por esse motivo, um sistema nas nuvens, normalmente, é mais protegido do que um sistema local.

Exportando os seus dados



Pode acontecer do seu fornecedor SaaS fechar as portas. Se isso ocorrer, como ficam os seus dados? De uma maneira geral, as empresas de SaaS têm recursos para garantir as suas informações sempre.

No entanto, como já foi dito anteriormente, a recomendação é que o usuário inclua uma cláusula no contrato (SLA) que lhe assegure abertamente a permissão para exportar os dados do provedor, com que frequência isso acontecerá e em que formato.

Conclusão

Não podemos negar que o Software as a Service tem impactado as nossas vidas e os negócios. É claro que ainda existem alguns desafios e o de maior peso no momento, ainda, gira em torno da segurança das informações.

O ideal é que cada um avalie os pontos positivos e os riscos dessa nova ferramenta e, se optar por usá-la, assegure que itens importantes, como propriedade dos dados, estejam explícitos no contrato.

Se você quer saber mais sobre o impacto da tecnologia no mundo dos negócios, temos uma dica de leitura muito legal:

Organizações Exponenciais – Yuri Van Geest & Michael S. Malone & Salim Ismail



Uma organização exponencial é aquela cujo impacto é desproporcionalmente grande, em geral 10x maior do que as demais empresas, por meio da adoção de novas tecnologias. Enquanto uma organização linear (as empresas tradicionais) são restritas a recursos escassos, organizações exponenciais amplificam seu potencial por meio da abundância.

O resumo de Organizações Exponenciais está disponível no [12Min](#), no formato de microbook, para leitura online em nossos aplicativos móveis para iPhone / Android e envio de PDF para o Amazon Kindle.

Boa leitura! E se você curtiu esse post, compartilhe conosco a sua opinião.