



ESCROW4ALL



WHITEPAPER

## Zo werkt SaaS-escrow:

# 10 tips voor gebruikers en leveranciers van SaaS-software

Het is een nachtmerriescenario voor iedere organisatie: medewerkers willen 's ochtends aan het werk, openen hun browser om in te loggen in hun belangrijkste SaaS-app, en... Niets. App uit de lucht, data onbereikbaar en de telefoon wordt niet opgenomen: de SaaS-aanbieder is failliet en het werk ligt stil.

Hoe meer SaaS (Software as a Service)-applicaties een organisatie gebruikt in bedrijfskritische processen, hoe groter dit risico wordt. Dit is de reden dat steeds meer SaaS-afnemers vragen om escrow als deel van de SLA met hun softwareleveranciers. Daarom moet iedere SaaS-leverancier die zaken wil doen met grote bedrijven, overheden, ziekenhuizen, onderwijsinstellingen of financiële instellingen een solide escrow-oplossing kunnen bieden.

SaaS-systemen zijn verantwoordelijk voor het innen van gemeentelijke belastingen, het beheren van dossiers en het doorrekenen van investeringsadviezen. Bankmedewerkers, ambtenaren en roostermakers in zorg en onderwijs werken in de browser aan zaken die nooit tot stilstand mogen komen. SaaS-escrow zorgt dat dat ook niet gebeurt.

In deze whitepaper laten we je zien hoe een goede SaaS-escrow eruitziet, hoe hij verschilt van andere escrow-typen en hoe hij zorgt dat in bedrijfskritische processen nooit 'het licht uit gaat'.

Lees dus snel verder. En heb je vragen? Dan beantwoorden wij die graag. Mail ons op [sales@escrow4all.com](mailto:sales@escrow4all.com) of bel naar **020 - 3420 250**.

mail direct

Wat is SaaS-escrow? .....	3
Verschillen met andere vormen van escrow .....	5
Zo werkt SaaS-escrow: 10 tips voor gebruikers en leveranciers van SaaS-software .....	6
SaaS-escrow, zonder te veel maatwerk .....	7
<i>Cold Standby</i> of digitaal depot: goede alternatieven? .....	8
Uitbreiden van een SaaS-escrow met extra zekerheden .....	10
5 tips voor SaaS-gebruikers .....	11
5 tips voor SaaS-leveranciers .....	12
Over Escrow4All .....	13

## Wat is SaaS-escrow?

SaaS-escrow is een regeling waarbij een onafhankelijke derde partij, zoals Escrow4All, zorgt dat SaaS-applicaties bereikbaar en bruikbaar blijven als de partij die ze levert wegvalt. Met een faillissement als meest voorkomende oorzaak. Als escrow-leverancier hebben wij alle informatie en rechten die nodig is om de applicatie draaiende te houden. We hebben daarvoor contacten en afspraken met alle relevante ketenpartners, zoals hostingpartijen.

Een SaaS-escrow is dus geen back-up of redundancy-oplossing, geen uptimegarantie of SLA. Want dat zijn dingen die softwaregebruiker en softwareleverancier met elkaar afspreken. Een SaaS-escrow treedt pas in werking als de SaaS-leverancier volledig wegvalt. Vanaf dat moment zorgt een SaaS-escrow dat bedrijfskritische applicaties ongestoord verder draaien. Geen schade, geen uitval, geen onderbrekingen.

Dit moet uiteraard een tijdelijke situatie zijn, want onderhoud, updates en upgrades komen helaas wel tot stilstand. Een goede SaaS-escrow zorgt voor een stabiele overgangssituatie, die de curator de ruimte geeft om te werken aan een doorstart, een overname of een andere permante oplossing. De gebruiker heeft ondertussen een werkende applicatie en kan rustig naar alternatieven kijken. SaaS-escrow zorgt niet alleen dat de functionaliteit beschikbaar blijft, maar dat de software precies werkt zoals voorheen en dat de gebruikers – via dezelfde URL's en met dezelfde wachtwoorden – bij hun data kunnen. Om continuïteit te kunnen leveren, nemen wij de hosting- of housingpartij waar de software is ondergebracht, altijd in de regeling op.





## Verschillen met andere vormen van escrow

Bedrijven en organisaties brengen hun IT massaal naar de cloud en nemen hun software bij voorkeur 'As a Service' af. Daarmee ontstaat een situatie waar software-escrow geen antwoord op heeft. Immers, wat heb je aan softwarecode als je geen toegang meer hebt tot je data? Je kunt wel back-ups hebben, maar data krijgen pas betekenis in de context die software aan ze geeft. Zonder de systemen waar de software op draait, heb je er ook niets aan.

Het opbouwen en onderhouden van een IT-omgeving voor bedrijfskritische SaaS-software is een tijdrovende, specialistische uitdaging die je niet van de ene op de andere dag kunt overnemen van een SaaS-aanbieder.

SaaS-escrow is dus in uitvoering totaal anders dan traditionele software-escrow, die zich richt op toegang tot de broncode van de applicatie. Het inrichten en opstarten van een nieuwe omgeving op basis van de broncode kost dagen, weken soms. Tijd waarin bedrijfskritische processen volledig stilliggen. Dat is onacceptabel.

Een ander belangrijk verschil is de urgentie. Bij software/broncode-escrow is die doorgaans veel lager dan bij SaaS-escrow.

Software die draait op de computers van medewerkers of op de servers van de afnemer blijft het namelijk gewoon doen als de softwareleverancier in gebreke blijft. Iedereen kan gewoon doorwerken. Onderhoud aan de software is niet mogelijk zonder toegang tot de broncode, maar dat probleem is veel minder urgent dan waar je mee te maken hebt als een SaaS-aanbieder wegvalt: een applicatie die van de ene op de andere dag 'op zwart' gaat en een organisatie die niet meer bij kritieke data kan.

Een derde verschil is de technische kant van de zaak. Bij SaaS-escrow krijgt de gebruiker geen broncode, maar een basisdocument met daarin informatie over de admin-rechten voor de servers en de software, welke IP-adressen whitelisted moeten zijn, de encryptiesleutels, de API's, de precieze locatie in het datacenter, welke systemen daar staan en hoe je erbij komt. Denk verder aan informatie over de architectuur, over remote onderhoud, over patching en wachtwoorden.

Die informatie moet, net als broncode, goed beheerd worden en geheim blijven. En ook deze informatie kan verouderen. De escrow-agent ziet erop toe dat dit gebeurt en test regelmatig of alles klopt.



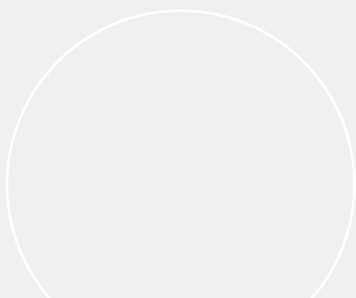


## SaaS-escrow, zonder te veel maatwerk

SaaS-escrow is per definitie maatwerk, want iedere situatie is anders. Maar met standaardcomponenten kunnen we het maatwerk wel beperken.

Vaak moeten alle betrokken partijen bij een SaaS-escrow steeds weer een nieuwe escrow-benadering valideren en maatregelen nemen om eraan te voldoen. SaaS-leveranciers moeten bijvoorbeeld informatie bij elk van hun klanten op een andere manier en in een ander formaat aanleveren. Dat maakt het voor hen minder aantrekkelijk om mee te werken aan een SaaS-escrow. Ook hosting-partijen hebben weinig zin om voor iedere gebruiker andere afspraken te moeten maken.

Het is daarom beter om maatwerk te leveren door standaardmodules te combineren. Dat geeft je, zonder steeds opnieuw te hoeven beginnen, altijd een oplossing die bij het specifieke geval past. Met componenten die al eerder zijn ontwikkeld en getest. Bijvoorbeeld in de vorm van geformaliseerde standaardafspraken met hosting providers. Deze vorm van standaardisering maakt SaaS-escrow voor iedereen toegankelijk en werkbaar.



## ***Cold Standby* of digitaal depot: goede alternatieven?**

Twee alternatieven die we in de markt ook zien, zijn het inrichten van een *cold standby*-omgeving of een digitaal depot. Beiden bieden echter niet de zekerheid dat de software het ook echt blijft doen.

Een *cold standby*-omgeving is een omgeving op een aparte server, die qua data en functionaliteit een kopie is van de productie-omgeving. Maar om zo'n omgeving up to date te houden, moet je die kopie eigenlijk meerdere keren per dag opnieuw maken. Dit is duur en foutgevoelig.

Bovendien is het overschakelen naar een andere omgeving complex. Er moeten DNS-records worden omgezet, bankkoppelingen opnieuw geverifieerd en gebruikersrechten opnieuw worden toegewezen. Allemaal dingen die tijd kosten en mis kunnen gaan. En de SaaS-leverancier kan niet meer helpen, dus alle benodigde kennis moet extern beschikbaar zijn.





De SaaS-escrow van Escrow4all is veel efficiënter, omdat hij de bestaande servers toegankelijk houdt. Medewerkers loggen dus in op dezelfde URL, met hun eigen wachtwoord. Alle koppelingen en configuraties zijn intact en de data is nog precies zoals hij was. Er is geen overgangssituatie en er zijn geen aanpassingen nodig. Iedereen kan gewoon zijn werk doen.

Bij een digitaal depot verzorgt een derde partij de opslag van broncode, data en cloud-configuratie van de software. Deze optie lijkt veel op een broncode-escrow, met daarbij dus ook het belangrijkste nadeel: je moet, voordat je verder kunt werken, je omgeving opnieuw opbouwen. Maar de meeste bedrijven hebben daarvoor helemaal de mensen en de kennis niet.

In onze visie is escrow op basis van een digitaal depot daarom gedoemd te mislukken. Desondanks wordt het in de markt nog veel aangeboden.

## Uitbreiden van een SaaS-escrow met extra zekerheden

De laatste tijd zien we een steeds sterkere vraag naar extra zekerheden in SaaS-escrows, die recht doen aan de complexe situatie en de grote belangen. Onze SaaS-escrow kan dus worden aangevuld met:

1. Toegang tot cloud-accounts. Steeds meer SaaS staat op de infrastructuur van grote techbedrijven als AWS, Heroku, DigitalOcean, Google en Microsoft. Het gemak van cloud-hosting en uitgebreide technische mogelijkheden maken dat aantrekkelijk. Maar niemand heeft persoonlijk contact met deze partijen. Het gevolg: als de creditcard het niet meer doet, gaat de app uit de lucht. Wij regelen in deze gevallen toegang tot de accounts of zijn zelfs fallback payment party, zodat de applicatie in de lucht blijft.
2. Overdracht van AWS- of Azure-accounts. In sommige gevallen kunnen we vooraf afspraken maken over het volledig overnemen van het beheer van cloud-accounts.
3. Broncode-escrow als deel van SaaS-escrow. Soms is toegang tot de broncode wél relevant. In die gevallen zorgen wij voor toegang tot code op bijvoorbeeld GitHub, GitLab of BitBucket. Via een online kopie van de code-repository, die continu automatisch gesynchroniseerd wordt met het origineel, kijken we mee in de ontwikkelomgeving van de SaaS-aanbieder. Zo vermijden we het werk dat dagelijks nodig is voor het uploaden, terwijl we altijd toegang hebben tot de meest actuele code. Deze vorm van broncode-escrow noemen we 'repository-escrow'.
4. Dataveiligheid. Meestal is een SaaS-oplossing maar tijdelijk uit de lucht en volgt na een aantal maanden een doorstart of een overname. Dan kunnen onderhoud en ondersteuning door. Maar soms moet je op zoek naar een alternatief, waarbij je je data moet migreren. Met onze data-escrow heb je dan al je data. Up to date, veilig en klaar voor migratie.



## 5 tips voor SaaS-gebruikers

1. Kijk bij het kiezen van een SaaS-aanbieder naar alle randvoorwaarden op het gebied van continuïteit, dus ook escrow. Want SLA's en certificaten zijn belangrijk, maar je wilt ook weten of je door kunt werken als de aanbieder wegvalt
2. Neem geen genoegen met softwaredepot. Data en infrastructuur zijn minstens zo belangrijk. Kopieën zijn per definitie achterhaald en je kunt je omgeving niet snel opnieuw opbouwen op basis van broncode alleen.
3. Een SaaS-omgeving opbouwen kost weken en is heel duur. Een cold standby-omgeving maakt dat iets beter, maar niet veel. Het is beter dat de boel door blijft draaien in de huidige omgeving.
4. Niet alles hoeft in de escrow. Als een API voor het checken van postcodes of KvK-data het even niet doet is dat lastig, maar geen bedreiging voor je voortbestaan.
5. Kijk verder dan je eigen belang. Een goede escrow-regeling balanceert de belangen van eindgebruiker, leverancier en hosting provider. Zo blijft escrow werkbaar: it takes three to escrow!



## 5 tips voor SaaS-leveranciers

1. Bied standaard een goede regeling aan voor SaaS-escrow. Zo neem je bedenkingen over business continuity in de cloud bij voorbaat weg en heb je een sterk verkoopargument.
2. In sommige markten, bijvoorbeeld bij gemeenten, is escrow een harde voorwaarde. Zonder goede escrow beperk je dus je verkoopmogelijkheden.
3. De verplichtingen van een escrow-regeling, vooral op het gebied van het vastleggen van informatie, is een krachtige impuls voor de algehele kwaliteit van je interne IT-processen.
4. Kijk goed naar de kwaliteit van de agent die SaaS-escrow mogelijk maakt. Selecteer een agent die de financiële verplichtingen aan de hosting provider daadwerkelijk na kan komen.
5. Wie escrow wil aanbieden, moet het wel goed doen. En een betere, meer doordachte escrow is niet per se duurder.

Ben je SaaS-aanbieder en wil je je klanten optimale zekerheid bieden?  
Of ben je SaaS-gebruiker en draaien je belangrijkste processen op  
SaaS?

**Maak een afspraak.** Dan bepalen we samen wat je volgende stap moet zijn.  
Eerst meer weten over hoe SaaS-escrow werkt? Lees verder op onze website.

naar de website

## Over Escrow4All

Escrow4all is de meest vooruitstrevende escrow-provider van Nederland en de eerste in de Benelux met een ISO 27001-certificering. Met onze kennis en ervaring zorgen we ervoor dat het intellectueel eigendom van de hostingproviders en SaaS-leveranciers in veilige handen is en beschermen we de belangen van de gebruiker optimaal. Onze proactieve houding en transparante manier van communiceren worden gewaardeerd door honderden klanten in Nederland en ver daarbuiten. We hebben intensief contact met meer dan 50 hosting providers en ruim 3.000 bedrijven, organisaties en overheden maken gebruik van onze escrows.

