



GLPINETWORK



**SOPORTE PROFESIONAL
PARA EMPRESAS**



¿ Que es **GLPI Network** ?

GLPI Network es un servicio de soporte de nivel 3 (correcciones de errores ilimitados) en una distribución de nuestro software de código abierto "GLPI" correctamente empaquetado para su uso profesional.

BASIC

1 instancia de producción y **1** instancia de prueba
Hasta **500** activos o hasta **10** usuarios con perfiles estándar.

STANDARD

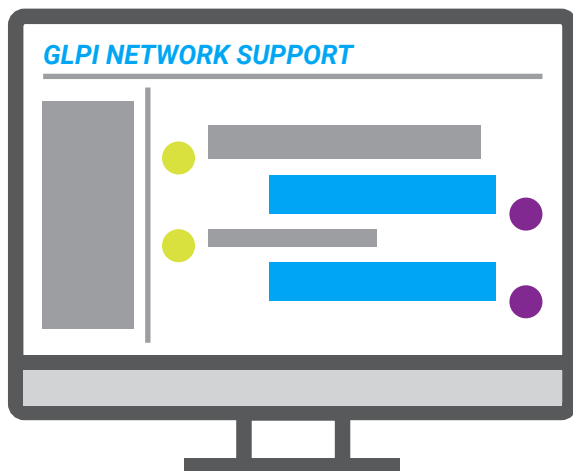
2 instancias de producción y **2** instancias de prueba
Hasta **5000** activos o hasta **50** usuarios con perfiles estándar.

ADVANCED

4 instancias de producción y **4** instancias de prueba
A partir de **5000** activos o a partir de **50** usuarios con perfiles estándar.

Suscripciones 1 de EN 2020

Los plugins y servicios de GLPI Network están disponibles bajo de **suscripción anual**. La elección de la suscripción se lleva a cabo de acuerdo con el contexto (Limitaciones) y las necesidades (Términos de Servicio (Limitaciones)) de cada cliente final.



PLUGINS PÚBLICOS CUBIERTOS (1*)	Basic 1.200€ / año	Standard 3.600€ / año	Advanced 12.000€ / año
Inventario dinámico de ordenadores (FusionInventory)	●	●	●
Inyección de archivos CSV (Datainjection)	●	●	●
Escalado de tickets y mejoras de C.A.U. (Escalade)	●	●	●
Consumo de vouchers (Credit)	●	●	●
Impresión de PDF (PDF)	●	●	●
Gestión de pedidos de TI (Order)	●	●	●
Creación de nuevos formularios (Formcreator)	●	●	●
Desinstalación de hardware (Uninstall)	●	●	●
Mostrar mensajes a los usuarios (News)	●	●	●
Creación y asignación de tags (Tags)	●	●	●
Interconexión con la herramienta de informes Metabase (Metabase plugin)	●	●	●
Creación de nuevos activos de inventario (Generic Object)		●	●
Creación de sus propios campos personalizados (Fields)		●	●
Flyve MDM conector		●	●
Microsoft SCCM (SCCM plugin) conector de importación			●
PLUGINS ADICIONALES			
Conexiones SSO OAuth2 con proveedores de identidad externos : Google, Facebook, Github, Amazon, Azure Active Directory, Microsoft, Gitlab (plugin oauth2)	●	●	●
Manejo de notificaciones a través de herramientas colaborativas : Mattermost, Microsoft Teams, Rocket.Chat, Slack, Telegram (plugin colaborativetools)	●	●	●
Personalización del logotipo y colores GLPI (plugin branding)	●	●	●
Importación automática de días festivos y días no laborables como períodos cerrados del calendario (plugin holiday , actualmente es compatible con la biblioteca Yasumi)	●	●	●
División de la lista de categorías del ticket en varias listas (plugin splicat)	●	●	●
Configurar GLPI Agent para Android a través del enlace profundo de código QR (plugin agentconfig)	●	●	●
Anonimización de datos en GLPI (anonymization plugin)	●	●	●
Solicitud de validación directamente desde el correo (ApprovalByMail plugin)	●	●	●

SERVICIOS ADICIONALES

Informes adicionales y panel de control para Metabase public plugin	●	●	●
Script de recuperación de garantías HP (necesita HP API key account)	●	●	●
GLPI en Amazon Web Services (Shared EC2 Instance Image)	●	●	●
Actualización manual de diccionarios Teclib' (Softwares, OS, Manufacturers)	●	●	●
GLPI en VmWare o VirtualBox (VirtualAppliance plug-and-play basado en Linux Debian OS)	●	●	●
Ticket voucher para asistencia técnica remota de Teclib' (3***)	2 tickets/año	8 tickets/año	20 tickets/año
Nivel 3 de soporte (bugfixes)	Número ilimitado de tickets SLA (2**): Atención 4 horas; Resolución de bugs 12 días.		

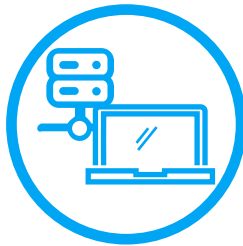
(1*) Algunos plugins pueden requerir una suscripción / licencia del editor tercero del software.

(2**) Póngase en contacto con nuestro departamento de ventas para personalizar SLA.

(3***) Ticket voucher para asistencia técnica remota de un experto de Teclib. Cada ticket abierto se cuenta, 1 ticket no puede exceder una (1) hora de servicio (si se excede este tiempo de servicio, se consume el segundo ticket), los tickets no consumidos no se transferirán al año siguiente.

Términos de Servicio (Limitaciones)

El nivel de suscripción se establece de acuerdo con dos criterios :



El número total de activos gestionados por GLPI

Tenemos en cuenta los siguientes:

Ordenadores, ordenadores portátiles, thin clients, ordenadores Nano, físico, virtual, hipervisor, servidores de dispositivos.



El número de usuarios que tienen al menos un perfil de "Standard profile"

A veces llamado "técnico" o "agente del servicio de asistencia".

El soporte es posible para las siguientes versiones de GLPI

Versión principal actual (N)

Versión principal anterior (N-1)

El cliente debe mantener una versión (N) o (N-1) durante la suscripción.

Horario de Asistencia

**Lunes a Viernes
9.00h to 17.00h**

(Zona horaria de Europa/París)

Excluidos fines de semana y festivos Franceses.

El lenguaje del soporte

Francés / Inglés

! Si uno de estos dos criterios excede la cantidad recomendada, se debe solicitar la suscripción más alta.

Si no se respeta el nivel de suscripción, nuestra garantía de editor incluida en las suscripciones GLPI Network no se aplicará.