



**GLPINETWORK**



**SUPPORT PROFESSIONNEL  
POUR LES ENTREPRISES**

## Qu'est-ce que **GLPI Network** ?

GLPI Network est un service de support niveau 3 (correctifs de bugs en illimité) sur une distribution de notre logiciel libre et opensource « GLPI » correctement packagée pour une utilisation professionnelle.

### **BASIC**

Instances supportées: **1** instance de production et **1** instance de test.  
Jusqu'à **500** matériels ou jusqu'à **10** utilisateurs avec un profil standard.

### **STANDARD**

Instances supportées: **2** instances de production et **2** instances de test.  
Jusqu'à **5000** matériels ou jusqu'à **50** utilisateurs avec un profil standard.

### **ADVANCED**

Instances supportées: **4** instances de production et **4** instances de test.  
A partir de **5000** matériels ou a partir de **50** utilisateurs avec un profil standard.

ASSISTANCE  
TECHNIQUE À  
DISTANCE DES  
EXPERTS  
TECLIB'

SUPPORT  
CORRECTIF  
ILLIMITÉ SUR  
GLPI ET  
15 PLUGINS  
MAJEURS

8 PLUGINS  
EXCLUSIFS  
PAR TECLIB'

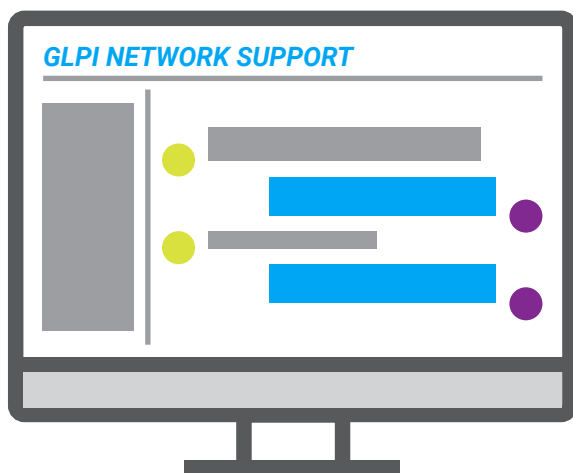
GARANTIE  
ÉDITEUR



# Souscriptions

## 1<sup>er</sup> JAN 2020

Les formules GLPI Network sont disponibles sous forme de souscription **annuelle**. La formule de souscription est choisie en fonction du contexte (Limitations) et des besoins (Plugins et Services) de chaque client.



PLUGINS PUBLICS SUPPORTÉS (1*)	Basic 1.200€ / an	Standard 3.600€ / an	Advanced 12.000€ / an
Inventaire et télé-déploiement automatique ( <b>FusionInventory</b> )	●	●	●
Injection de fichiers CSV ( <b>Datainjection</b> )	●	●	●
Escalade de ticket et amélioration du Helpdesk ( <b>Escalade</b> )	●	●	●
Suivre la consommation de carnet de tickets ( <b>Credit</b> )	●	●	●
Impression PDF ( <b>PDF</b> )	●	●	●
Gestion de commandes ( <b>Order</b> )	●	●	●
Création de nouveaux formulaires ( <b>Formcreator</b> )	●	●	●
Désinstallation de matériels ( <b>Uninstall</b> )	●	●	●
Afficher des messages aux utilisateurs ( <b>News</b> )	●	●	●
Création et gestion d'étiquettes ( <b>Tags</b> )	●	●	●
Interconnexion avec l'outil de reporting Metabase ( <b>Metabase plugin</b> )	●	●	●
Création de vos propres assets à inventorier ( <b>Generic Object</b> )		●	●
Ajout de champs supplémentaires ( <b>Fields</b> )		●	●
Interconnexion avec l'outil <b>Flyve MDM</b> développé par TECLIB		●	●
Connecteur d'import depuis <b>Microsoft SCCM</b> ( <b>SCCM plugin</b> )			●
PLUGINS ADDITIONNELS SUPPORTÉS			
Connexion automatique OAuth2 avec des fournisseurs d'identité externe : Google, Facebook, Github, Amazon, Azure Active Directory, Microsoft, Gitlab ( <b>plugin oauth2</b> )	●	●	●
Envoi de notifications à des outils collaboratifs : Mattermost, Microsoft Teams, Rocket.Chat, Slack, Telegram ( <b>plugin collaborativetools</b> )	●	●	●
Customisation du logo et des couleurs de l'interface de GLPI ( <b>plugin branding</b> )	●	●	●
Importation automatique des vacances scolaires et jours fériés en périodes de fermeture ( <b>plugin holiday</b> , avec les limites de la librairie Yasumi)	●	●	●
Découpage du champ "Catégories de tickets" en plusieurs listes ( <b>plugin splicat</b> )	●	●	●
Configurer l'agent GLPI pour android via QR Code ou Deeplink ( <b>plugin agentconfig</b> )	●	●	●
Anonymisation des données dans GLPI ( <b>anonymization plugin</b> )	●	●	●
Demande de validation directement depuis le mail ( <b>ApprovalByMail plugin</b> )	●	●	●

## SERVICES ADDITIONNELS

Rapports et Dashboards Metabase prédéfinis (pour le <a href="#">plugin metabase</a> )	●	●	●
Script de récupération de garanties HP	●	●	●
Déployer GLPI sur Amazon Web Services (Shared EC2 Instance Image)	●	●	●
Fourniture manuelle des dictionnaires de TECLIB (Logiciels, Systèmes d'exploitation, Fabricants)	●	●	●
Déployer GLPI sur VmWare ou VirtualBox (VirtualAppliance plug-and-play basée sur l'OS Linux Debian)	●	●	●
Carnet de tickets pour des demandes d'assistance technique à distance d'un expert TECLIB' (3***)	2 tickets/an	8 tickets/an	20 tickets/an
Niveau 3 de support (correctifs de bugs)	<b>Nombre illimité de tickets</b> SLA (2**) : Prise en charge en 4 heures; Solution définitive en 12 jours.		

(1\*) Certains plugins peuvent nécessiter une souscription/licence auprès de l'éditeur du logiciel tiers.

(2\*\*) Contactez notre département commercial pour personnaliser vos SLA.

(3\*\*\*) Un carnet de tickets pour des demandes d'assistance technique à distance d'un expert TECLIB' est inclus dans chaque souscription. Chaque ticket ouvert est décompté, un ticket ne peut pas dépasser une (1) heure de service (si l'heure de service est dépassée, un deuxième ticket est consommé), les tickets non consommés ne sont pas reportés l'année suivante.

# Conditions de Service (Limitations)

Le niveau de souscription est établi en fonction de **deux critères** :



**Le nombre total de matériels administrés par GLPI**

Nous prenons en compte les matériels suivants :

Ordinateurs fixes, portables, clients légers, nano-ordinateurs, serveurs physiques, virtuels, hyperviseurs, appliances.



**Le nombre d'utilisateurs ayant au moins un profil "Interface standard"**

Parfois appelés "techniciens", "agents helpdesk".

**Versions de GLPI Supportées**

Version majeure actuelle (N)

Version majeure précédente (N-1)

*Le client doit conserver une version (N) ou (N-1) tout au long de la souscription.*

**Calendrier d'ouverture du Support**

**Lundi au Vendredi**  
9.00h à 17.00h

(Timezone Europe/Paris)

*Week-ends et jours fériés (Français) exclus*

**Langues Supportées**

Français / Anglais

**!** Si l'un de ces deux critères dépasse le seuil indiqué, la souscription supérieure doit-être commandée. C'est alors l'assurance d'un GLPI correctement dimensionné et supporté par notre garantie éditeur.

Si le bon niveau de souscription n'est pas respecté, notre garantie éditeur incluse dans les souscriptions GLPI Network ne s'applique pas.