



GLPINETWORK

**SUPPORT PROFESSIONNEL
POUR LES INSTALLATIONS SUR SITE**

DEVELOPED BY



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.



Assistance technique à distance de l'équipe de Teclib'



Niveau de support 3 pour les plugins supportés



Garantie de l'éditeur

BASIC

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

STANDARD

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

ADVANCED

4 instances de production et 4 instances de test. Plus que **5001** matériels ou plus que **51** utilisateurs avec un profil standard.



Plugins exclusifs Teclib'



Souscriptions

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.



	Basic 1.200 € / an	Standard 3.600€ / an	Advanced 12.000€ / an
PLUGINS PUBLICS SUPPORTÉS (1*)			
Inventaire natif GLPI (à partir de GLPI v10)	●	●	●
Inventaire dynamique avec FusionInventory (seulement pour GLPI 9.5)	●	●	●
Injection de fichiers CSV (Datainjection)	●	●	●
Escalade de ticket et amélioration du Helpdesk (Escalade)	●	●	●
Suivre la consommation de carnet de tickets (Credit)	●	●	●
Impression PDF (PDF)	●	●	●
Gestion de commandes (Order)	●	●	●
Création de nouveaux formulaires (Formcreator)	●	●	●
Désinstallation de matériels (Uninstall)	●	●	●
Afficher des messages aux utilisateurs (News)	●	●	●
Création et gestion d'étiquettes (Tags)	●	●	●
Interconnexion avec l'outil de reporting Metabase (Metabase plugin)	●	●	●
Création de vos propres assets à inventorier (Generic Object)		●	●
Ajout de champs supplémentaires (Fields)		●	●
Connecteur d'import depuis Microsoft SCCM (SCCM plugin)			●
PLUGINS ADDITIONNELS SUPPORTÉS			
Connexion automatique OAuth2 avec des fournisseurs d'identité externe : Google, Facebook, Github, Amazon, Azure Active Directory, Microsoft, Gitlab (plugin OauthSSO)	●	●	●
Envoi de notifications à des outils collaboratifs : Mattermost, Microsoft Teams, Rocket.Chat, Slack, Telegram (plugin collaborativetools)	●	●	●
Customisation du logo et des couleurs de l'interface de GLPI (plugin branding)	●	●	●
Importation automatique des vacances scolaires et jours fériés en périodes de fermeture (plugin holiday, avec les limites de la librairie Yasumi)	●	●	●
Découpage du champ "Catégories de tickets" en plusieurs listes (plugin splitcat)	●	●	●
Configurer l'agent GLPI pour android via QR code ou Deeplink (plugin agentconfig)	●	●	●

(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. Ces tickets sont à utiliser via la partenaire qui accompagne le client final, le cas échéant en direct avec Teclib.

Conditions de Services (Limitations)

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.

Anonymisation des données dans GLPI (anonymization plugin)	●	●	●
Demande de validation directement depuis le mail (plugin ApprovalByMail)		●	●
Renommer les chaînes GLPI (localeoverride plugin)	●	●	●
Requêtes SQL pour GLPI ou bases de données externes (AdvancedDashboard plugin)		●	●
Des outils pour vous aider à vous conformer à la réglementation GDPR (GDPR tools plugin)	●	●	●
Plusieurs outils liés aux annuaires LDAP déclarés dans GLPI (LDAP tools plugin)	●	●	●
SCIM (SCIM plugin)	●	●	●
PowerDNS (powerdns plugin)	●	●	●
Unread (unread plugin)	●	●	●
Translate (translate plugin)	●	●	●

SERVICES ADDITIONNELS

Rapports et Dashboards Metabase prédéfinis pour le Metabase public plugin	●	●	●
Déployer GLPI sur Amazon Web Services (Shared EC2 Instance Image)	●	●	●
Fourniture manuelle des dictionnaires de TECLIB (Softwares, OS, Manufacturers)	●	●	●
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)	Nombre illimité de tickets SLA (2**) : prise en charge : 4h ; résolution 12 jours		
--	--	--	--

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 de 09h00 à 17h00

(Europe / Paris timezone)

Week-ends et jours fériés (Français) exclus

Langues Supportées

Français / Anglais



GLPINETWORK by teclib'