



BESOIN DE LIBERTE

***Découvrez l'offre SAAS
d'ITSM-NG, la solution ITSM
Française & Opensource !***



www.itsm-ng.com

Edition tarifaire 2024 (valable du 01/06/2024 au 31/05/2025)



ITSM-NG est un gestionnaire de systèmes d'informations. Cette solution open source propose une nouvelle approche pour bâtir un outil d'ITSM en collaboration entre utilisateurs et éditeurs. Il répond à de nombreux usages tel que la gestion des actifs (Hardware, Software ou Serviciel), des demandes utilisateurs, des incidents, des problèmes, de la base connaissance ainsi que des changements.

Le logiciel est sous licence Open-Source et est alimenté par une roadmap technologique définie, partagée et portée par une communauté d'utilisateurs et de développeurs qui contribuent à l'améliorer et le fiabiliser en continue.

Cette solution, 100% Française, open source et "orienté client" est très flexible grâce à la possibilité d'intégrer des plugins pour des usages spécifiques, permet à ses utilisateurs de maîtriser leurs souverainetés numériques et peut être hébergé en mode SAAS ou en mode "On Premise".

L'offre SAAS d'ITSM-NG est composée de 2 niveaux fonctionnels et 3 plans tarifaires.

Service-Desk est une solution d'helpdesk uniquement.

ITSM-Pack est une solution ITSM complète (Service-Desk mais aussi la gestion des assets et des contrats).

Service-Desk

ITSM-Pack

HELPDESK

Le Service Desk est à la croisée de plusieurs chemins. Il constitue en effet le point de contact principal entre la direction des systèmes d'informations et les utilisateurs. Il forme le cockpit du système d'information, permettant ainsi à la DSI et aux responsables des différents services liés aux technologies de l'information et de la communication d'en assurer le pilotage. La fonction ServiceDesk d'ITSM-NG est riche, adaptée aux besoins des utilisateurs et implémente les modalités d'ITIL. Ceci faisant d'ITSM-NG, un des outils d'helpdesk les plus avancés qui existent.

ASSET MANAGEMENT

La gestion des actifs informatiques (Asset Management) désigne le processus qui permet de s'assurer que les actifs d'une organisation sont comptabilisés, déployés, gérés, mis à niveau et mis au rebut le moment venu. Un actif comprend le matériel et les systèmes logiciels. Sachant que la durée d'utilisation des actifs informatiques est limitée, l'IT Asset Management prend tout son sens. Avec ITSM-NG, le cycle de vie des actifs peut être géré de manière proactive. Chaque organisation peut définir des étapes uniques de ce cycle de vie, comme la planification, l'approvisionnement, le déploiement, la maintenance et le retrait.

CONTRATS ET LICENCES

En utilisant la gestion de contrat et de conformité d'ITSM-NG, vous assurez de renouveler dans les temps et de façon rationnelle la totalité de vos contrats IT, vous assurez une meilleure visibilité et un meilleur contrôle. Vous pourrez créer des contrats de location, de support, de maintenance et de garantie, pour couvrir tous vos assets IT, assets non IT, logiciels et licences logicielles. Vos contrats peuvent même être associés à vos fournisseurs.

Plan tarifaire Essential: Optimisée pour les petites structures qui veulent mettre en place une solution professionnelle mais adaptée à leur taille et leur budget !

Plan tarifaire Professional: Taillée pour les entreprises & administrations avec des structures et des processus matures et/ou complexes. Ce plan offre le meilleur des capacités de la solution choisie.

Plan tarifaire Prime: Dédiée aux organisations souhaitant un cloud privé pour leur instance.



Service-Desk, la suite d'helpdesk du logiciel français opensource ITSM-NG en mode SAAS

L'offre SAAS Service-Desk est une solution d'helpdesk opensource dédiée à la gestion des demandes, des problèmes, des changements ou des incidents.

ESSENTIAL

15€ HT / Mois*

1 Agent IT (min.)

100 Utilisateurs

3 mois d'engagement Min.

Support Communautaire

Support correctif (BugFix)

2 tickets de support

Plugin Whitelabel,
FormCreator et Alerte
installé

Base de donnée répliquée

Sauvegarde des données
(toutes les 8h)

Stockage 5GB

PROFESSIONAL

17€ HT / Mois*

5 Agent IT (min.)

Utilisateurs illimités

6 mois d'engagement Min.

Support Communautaire

Support correctif (BugFix)

8 tickets de support

Plugin Whitelabel,
FormCreator et Alerte
installé

Installation 4 Plugin sup.
incluse

Base de donnée répliquée

Sauvegarde des données
(toutes les 4h)

VPN pour synchro AD

Stockage 50GB

PRIME

19€ HT / Mois*

10 Agent IT (min.)

Utilisateurs illimités

12 mois d'engagement Min.

Support Communautaire

Support correctif (BugFix)

8 tickets de support

Plugin Whitelabel,
FormCreator et Alerte
installé

Installation 4 Plugin sup.
incluse

Base de donnée répliquée

Sauvegarde des données
(toutes les 4h)

VPN pour synchro AD

Stockage 50GB

Private cloud

* par agent IT configuré



ITSM-Pack, la suite complète du logiciel français opensource ITSM-NG en mode SAAS

L'offre SAAS ITSM-Pack est une solution ITSM complète intégrant à la fois le Service Desk mais aussi la gestion des assets et des contrats.

ESSENTIAL

17€ HT / Mois*

1 Agent IT min.

100 Utilisateurs

500 actifs max.

3 mois d'engagement Min.

Support Communautaire

Support correctif (BugFix)

2 tickets de support

Plugin Whitelabel,
FormCreator et Alerte
installé

Base de donnée répliquée

Sauvegarde des données
(toutes les 24h)

Stockage 5GB

PROFESSIONAL

19€ HT / Mois*

5 Agent IT min.

Utilisateurs illimités

Actifs illimités

6 mois d'engagement Min.

Support Communautaire

Support correctif (BugFix)

8 tickets de support

Plugin Whitelabel,
FormCreator et Alerte
installé

Installation 4 Plugins sup.
inclue

Base de donnée répliquée

Sauvegarde des données
(toutes les 12h)

VPN pour synchro AD

Stockage 50GB

PRIME

21€ HT / Mois*

10 Agent IT min.

Utilisateurs illimités

Actifs illimités

12 mois d'engagement Min.

Support Communautaire

Support correctif (BugFix)

8 tickets de support

Plugin Whitelabel,
FormCreator et Alerte
installé

Installation 4 Plugins sup.
inclue

Base de donnée répliquée

Sauvegarde des données
(toutes les 12h)

VPN pour synchro AD

Stockage 50GB

Private cloud

* par agent IT configuré



SETUP INITIAL OBLIGATOIRE

Service-Desk	2000€
ITSM-Pack	3000€

OPTIONS DISPONIBLES

Installation plugins supplémentaires	Possible sur devis
Stockage supplémentaire	Essential 2.5€ / mois Professional 1.5€ / mois Prime 1.5€ / mois
Sauvegarde avec rétention	Essential - Rétention de 15j - 1 sauvegarde / jour 1€ / mois Professional - Rétention de 30j - 1 sauvegarde / jour 2€ / mois Prime - Rétention de 30j - 1 sauvegarde / jour 2€ / mois
Carnet de tickets de support supplémentaire	Possible sur devis
Migration offre SAAS sur hébergement On Premise	Possible sur devis

L'accès au support se fera à travers la plateforme ITSM-NG dédiée ou par mail sur les horaires suivants:
9h - 12h et de 14h - 18h sur les jours ouvrés.

Délais de prise en compte:

GTI (1) : 4h ouvrées

GTR(2): Incident bloquant : 8h ouvrées

GTR(2): Incident Non bloquant : 24h ouvrées

(1) GTI: La GTI représente le délai contractuel dans lequel un service accidentellement interrompu, doit avoir occasionné un début d'intervention de la société prestataire, en vue du rétablissement fonctionnel du service. Elle est généralement une composante de la GTR.

(2) GTR: Le GTR est la durée maximale au cours de laquelle un prestataire d'infogérance s'engage à rétablir le bon fonctionnement du service informatique de son client après un incident bloquant ou une coupure de service. Il faut préciser que la GTR ne s'applique que durant la Plage de Service Garanti (PSG). Pour rappel, la PSG est la plage horaire durant laquelle vous choisissez de profiter des services de votre prestataire d'infogérance. Elle est définie dans le contrat et peut varier suivant vos contraintes : 7j/7 de 8 h à 18 h, 5 j/7 et 24 h/24, 7 j/7 et 24 h/24...



ITSM-NG EN BREF

- Une solution 100% française garante de votre souveraineté numérique
- Une solution 100% open source centrée sur les usages et les utilisateurs
- De l'innovation permanente
- Des partenariats technologiques pour enrichir les fonctionnalités
- Une solution référencée à l'UGAP
- Une solution inscrite au SILL (Socle Interministériel du Logiciel Libre)



UN ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

- Conseil
- Expertise
- Assistance Technique
- Développement logiciel
- Support & Maintenance
- Hébergement On premise ou SAAS

POURQUOI TRAVAILLER AVEC NOUS ?

- Logiciel flexible s'adaptant aux organisations mêmes complexes
- Investissement initial dédié à la configuration, l'adaptation pour en faire "votre outil"
- Pas de licence d'utilisation
- Maintenance et support directement assurés par l'éditeur
- Participation des utilisateurs à la roadmap de l'outil
- Acteur d'un écosystème open source Français très dynamique
- Un communauté qui suit et améliore continuellement le logiciel



A PROPOS DE NOUS

ITSM-NG est une société spécialisée dans le développement logiciel ITSM open source et est éditeur de la solution ITSM-NG. L'équipe est basée à Rennes (35) et est composée d'experts fonctionnels et de développeurs informatiques. Grâce à son équipe pluridisciplinaire, ITSM-NG intervient à tous les stades d'un projet concernant ITSM-NG: Expertise, Conseil, Installation & Déploiement, Développement, Accompagnement au changement et Support technique. Enfin ITSM-NG porte des valeurs éthiques fortes liées autour du logiciel libre et s'inscrit dans la tradition des entreprises françaises qui font la promotion de l'open source et qui alimentent le développement de cet écosystème.

NOUS CONTACTER



ITSM-NG
15 rue du chêne germain
35510 Cesson sévigné.



02.23.47.23.25
contact@itsm-ng.com
www.itsm-ng.com



<https://discourse.itsm-ng.org>



<https://www.linkedin.com/company/itsm-ng>