



## ITPunkt Aurora ServiceDesk

ITPunkt Sp. z o.o.

Centrala Katowice 40-322, ul. Wandy 18A, tel. +48 327970320, handel@itpunkt.pl  
Oddział Wrocław 54-203, ul. Legnicka 57W/3, tel. +48 32 797 0320 w.5, handel.wroclaw@itpunkt.pl  
Oddział Kraków 31-416, ul. Dobrego Pasterza 13/4, tel. +48 32 797 0320, w.4, handel.krakow@itpunkt.pl  
Oddział Warszawa 02-849, ul. Krasnowolska 82L tel. +48 32 797 0320 w.3, handel.warszawa@itpunkt.pl  
Oddział Poznań 61-693, ul. Piątkowska 173, tel. +48 32 797 0320, handel.poznan@itpunkt.pl

[www.itpunkt.pl](http://www.itpunkt.pl)

**ITPunkt**  
systemy informatyczne

**ITPunkt Aurora ServiceDesk - pakiet usług dedykowanych dla środowiska stacji roboczych Klienta zawierający wsparcie zdalne oraz on-site dla następujących zadań administracyjnych:**

- Bieżące wsparcie użytkowników w zakresie obsługi systemów operacyjnych, pakietów biurowych i aplikacji finansowo księgowych.
- Konfiguracja drukarek/skanerów.
- Instalacja i konfiguracja oprogramowania - instalacja baz, certyfikatów.
- Konfiguracja dostępu do baz danych, tworzenie nowych użytkowników, migracja baz.
- Konfiguracja urządzeń peryferyjnych
- Konfiguracja backupu poczty i plików
- Diagnostyka uszkodzonych komputerów, drukarek
- Bieżąca konserwacja komputerów, monitorów, drukarek
- Konfiguracja Wi-Fi (WLAN)
- Obsługa systemów pocztowych – zakładanie nowych użytkowników, konfiguracja programów pocztowych.
- Instalacja i konfiguracja oprogramowania antywirusowego
- Konfiguracja zasobów sieciowych
- Utrzymanie bazy zasobów sprzętowych oraz licencji oprogramowania
- Obsługa gwarancyjnych i pogwarancyjnych awarii sprzętowych

Dzięki szerokiej gamie specjalizacji wśród inżynierów ITPunkt jesteśmy w stanie świadczyć w przystępnej cenie usługi wymagające zazwyczaj wielosobowego działu informatyki. Aurora ServiceDesk może również stanowić wsparcie dla lokalnego działu IT Klienta.

Funkcjonalność	Aurora ServiceDesk Standard	Aurora ServiceDesk Enterprise
System ServiceDesk (online) do obsługi zleceń	✓	✓
Godziny wsparcia IT	Pn-Pt 8:00–17:00	24/7/365
Maksymalna ilość zgłoszeń/miesiąc	równa ilości urządzeń objętych wsparciem (nie dotyczy trybu percall)	równa ilości urządzeń objętych wsparciem x3 (nie dotyczy trybu percall)
Maksymalna ilość wizyt on-site/miesiąc	20% maksymalnej ilości zgłoszeń (nie dotyczy trybu percall)	20% maksymalnej ilości zgłoszeń (nie dotyczy trybu percall)
Maksymalny czas realizacji zlecenia	Następny dzień roboczy	8h

Ceny pakietów w rozliczeniu miesięcznym uzależnione od ilości urządzeń takich jak:

- komputer stacjonarny
- laptop lub inne urządzenie mobilne
- drukarka lokalna lub sieciowa

Pakiet	Ilość urządzeń					
	1-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60
Aurora ServiceDesk Standard 1M	zapytaj o cenę	zapytaj o cenę	zapytaj o cenę	zapytaj o cenę	zapytaj o cenę	zapytaj o cenę
Aurora ServiceDesk Enterprise 1M	zapytaj o cenę	zapytaj o cenę	zapytaj o cenę	zapytaj o cenę	zapytaj o cenę	zapytaj o cenę

Pakiet	PerCall
Aurora ServiceDesk Standard 1M	zapytaj o cenę
Aurora ServiceDesk Enterprise 1M	zapytaj o cenę