



ITPunkt Aurora ServiceDesk

ITPunkt Sp. z o.o.

Centrala Ruda Śląska 41-700, ul. Szyb Walenty 26A, tel. +48 32 797 0320, handel@itpunkt.pl
Oddział Wrocław 53-601, ul. Tęczowa 7, tel. +48 32 797 0320 w. 40, handel.wroclaw@itpunkt.pl
Oddział Kraków 31-444, ul. Ładna 4-6, tel. +48 32 797 0320, w. 50, 51, handel.krakow@itpunkt.pl
Oddział Warszawa 02-661, ul. Modra 94a, tel. +48 32 797 0320 w. 30, 31, handel.warszawa@itpunkt.pl

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 księgowego - Symfonia, Płatnik itp.
- Konfiguracja dostępu do baz danych, tworzenie nowych użytkowników, migracja baz.
- Instalacja i konfiguracja Płatnika - instalacja baz, certyfikatów.
- Konfiguracja urządzeń peryferyjnych w programach działających w środowisku DOS (głównie w księgowości)
- Konfiguracja backupu poczty i plików
- Administracja stronami WWW
- Diagnostyka uszkodzonych komputerów, drukarek
- Bieżąca konserwacja komputerów, monitorów, drukarek
- Konfiguracja Wi-Fi (WLAN)
- Konfiguracja JAVY dla wymagań bankowości elektronicznej
- Obsługa systemów pocztowych - zakładanie nowych użytkowników, konfiguracja programów pocztowych.
- Instalacja i konfiguracja oprogramowania antywirusowego
- Konfiguracja zasobów sieciowych
- Utrzymanie bazy zasobów sprzętowych oraz licencji oprogramowania

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

Aurora ServiceDesk występuje w dwóch wersjach: Standard oraz Enterprise. Poniższa tabela prezentuje różnice pomiędzy wersjami:

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					
Aurora ServiceDesk Enterprise 1M	zapytaj o cenę					

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