



INSTRUKCJA DLA UŻYTKOWNIKA

Aplikacja Pomocy dla macOS

Instalacja, rejestracja, zgłoszenia i zdalne wsparcie

PORTAL WWW	E-MAIL
https://pomoc.mitgroup.pl	pomoc@mitgroup.pl

Ważne: bieżąca wersja nie jest jeszcze podpisana przez Apple

Do czasu podpisania i notaryzacji macOS może pokazać ostrzeżenie Gatekeeper. Instalację kontynuuj wyłącznie dla pakietu otrzymanego bezpośrednio od mITgroup.pl lub pobranego z jego oficjalnego portalu.

Token rejestracyjny

Do przypisania komputera do firmy potrzebny jest token. Otrzymasz go po kontakcie z mITgroup.pl. Nie wpisuj ani nie publikuj tokenu w zgłoszeniach, na zrzutach ekranu ani w wiadomościach do osób spoza firmy.

Wszystkie nazwy urządzeń, identyfikatory i dane konfiguracji na zrzutach są przykładowe i zanonimizowane.

PRZED INSTALACJĄ

Co przygotować

Instalację wykonaj na Macu, do którego użytkownik ma uprawnienia administratora.

Element	Opis
System	macOS w aktualnie wspieranej wersji, z dostępem do Internetu.
Uprawnienia	Hasło administratora Maca do zatwierdzenia instalatora .pkg.
Sieć	Dostęp HTTPS do https://pomoc.mitgroup.pl .
Token firmy	Poufny kod przypisujący komputer do właściwej firmy.
Kontakt	Adres e-mail użytkownika oraz kontakt do mITgroup.pl na wypadek komunikatu instalatora.

Skąd pobrać pakiet?

Korzystaj wyłącznie z linku otrzymanego od mITgroup.pl lub z portalu Centrum Pomocy. Nie instaluj pliku przesłanego z nieznanego adresu, nawet jeśli ma podobną nazwę.

- Zamknij starszą wersję Aplikacji Pomocy, jeżeli jest uruchomiona.
- Nie używaj tokenu innej firmy — komputer zostałby zarejestrowany w niewłaściwej organizacji.
- Zapisz pracę przed instalacją; usługi pomocnicze mogą uruchomić się ponownie.

INSTALACJA

Pobranie pakietu i uruchomienie instalatora

Pakiet instalacyjny ma rozszerzenie .pkg i jest instalowany przez systemową aplikację Instalator.

1. Pobierz plik „Pomoc-mITgroup-macOS.pkg” z oficjalnego linku.
2. Otwórz folder Pobrane i kliknij dwukrotnie pobrany pakiet.
3. Jeżeli macOS otworzy aplikację Instalator, wybierz „Kontynuuj”.
4. Zapoznaj się z ekranami instalatora, a po wyświetleniu prośby o autoryzację podaj hasło administratora Maca.
5. Po zakończeniu instalacji uruchom „Pomoc mITgroup.pl” z folderu Aplikacje lub z Launchpada.

Niepodpisana wersja — dlaczego widzę ostrzeżenie?

Aktualny pakiet jest wydaniem przejściowym, bez podpisu Developer ID Apple i bez notaryzacji. To nie zmienia sposobu działania aplikacji, ale Gatekeeper może wymagać ręcznego potwierdzenia uruchomienia. Po wdrożeniu podpisu komunikat zniknie.

INSTALACJA

Gdy Gatekeeper blokuje otwarcie pakietu

Wykonaj te kroki tylko po potwierdzeniu źródła pliku z mITgroup.pl.

1. W Finderze kliknij pakiet z wciśniętym klawiszem Control (lub prawym przyciskiem myszy).
2. Wybierz „Otwórz”, a następnie ponownie potwierdź „Otwórz” w komunikacie macOS.
3. Jeśli tej opcji nie ma, otwórz Ustawienia systemowe → Prywatność i ochrona.
4. W sekcji bezpieczeństwa odszukaj informację o zablokowanym pakiecie i wybierz „Otwórz mimo to”.
5. Wróć do pobranego pakietu i ponów uruchomienie instalatora.

Zasada bezpieczeństwa

Nie wyłączaj ogólnie mechanizmów ochrony macOS i nie używaj przypadkowych poleceń z Internetu.
Potwierdź tylko ten konkretny pakiet, jeśli jego pochodzenie zostało zweryfikowane.

PIERWSZE URUCHOMIENIE

Rejestracja komputera

Po instalacji Aplikacja Pomocy i jej usługi w tle powinny uruchomić się automatycznie.

1. Otwórz aplikację „Pomoc mlTgroup.pl”.
2. Na karcie „Status” poczekaj chwilę na pierwszą rejestrację.
3. Prawidłowy rezultat to status „Zarejestrowany” oraz widoczny identyfikator wsparcia.
4. Jeżeli rejestracja nie nastąpi automatycznie, przejdź do „Ustawienia”, wprowadź token firmy otrzymany od mlTgroup.pl i wybierz „Zapisz firmę/token”.
5. Wróć do „Status” i użyj „Odśwież”; w razie potrzeby wybierz „Wymuś audyt”.

Token jest wymagany

Brak tokenu lub błędny token uniemożliwia rejestrację komputera. Nie próbuj zgadywać kodu; skontaktuj się z mlTgroup.pl, aby otrzymać właściwą wartość.

KARTA STATUS

Jak sprawdzić gotowość aplikacji

Status pozwala szybko potwierdzić, czy urządzenie jest widoczne dla Centrum Pomocy.

Centrum Pomocy miTgroup.pl
Status, zgłoszenia i obsługa urządzenia

Status | Nowe zgłoszenie | Otwórz panel | Ustawienia

Status	ID wsparcia
Zarejestrowany	000 000 000
Komputer	Device UID
MacBook firmy	MacBook-firmy-XXXX
Ostatni audyt	Heartbeat
28 sie 2026, 10:00	28 sie 2026, 10:05
Wersja	Log
0.2.57	pomoc.log

Wymuś audyt | Sprawdź aktualizacje | Otwórz log | Odśwież

Karta Status z przykładowymi, zanonimizowanymi danymi.

KARTA STATUS

Znaczenie pól statusu

Poniższe dane pozwalają konsultantowi szybko potwierdzić gotowość urządzenia do obsługi.

Element	Opis
Status	„Zarejestrowany” oznacza poprawne przypisanie urządzenia do firmy.
ID wsparcia	Numer pomocniczy, którym konsultant może zidentyfikować komputer.
Komputer / Device UID	Nazwa i techniczny identyfikator urządzenia.
Ostatni audyt	Czas ostatniego przesłania danych o sprzęcie i oprogramowaniu.
Heartbeat	Ostatnie potwierdzenie działania agenta w tle.
Wersja	Numer wydania aplikacji, potrzebny przy diagnozie lub aktualizacji.

KARTA STATUS

Odświeżanie, audyt, aktualizacja i log

Przyciski diagnostyczne nie usuwają danych urządzenia.

Element	Opis
Wymuś audyt	Natychmiast zbiera bieżące dane komputera i wysyła je do Centrum Pomocy.
Sprawdź aktualizacje	Sprawdza, czy dostępna jest nowsza wersja aplikacji.
Otwórz log	Otwiera lokalny dziennik aplikacji; do zgłoszenia wklejaj tylko potrzebny fragment.
Odśwież	Ponownie pobiera status i próbuje odnowić połączenie z serwerem.

Gdy aplikacja pokazuje brak połączenia:

1. Sprawdź połączenie z Internetem i otwórz w Safari adres <https://pomoc.mitgroup.pl>.
2. Kliknij „Odśwież” i odczekaj kilkanaście sekund.
3. Jeśli agent jest aktywny, kliknij „Wymuś audyt”.
4. Jeżeli komunikat pozostaje, utwórz zgłoszenie wraz z godziną błędu i numerem wersji aplikacji.

NOWE ZGŁOSZENIE

Formularz, opis i załączniki

Zgłoszenie wysłane z aplikacji jest automatycznie powiązane z tym komputerem.

Pomoc miTgroup.pl

Centrum Pomocy miTgroup.pl
Status, zgłoszenia i obsługa urządzenia

Status **Nowe zgłoszenie** Otwórz panel Ustawienia

Nowe zgłoszenie

Zgłaszający

Imię i nazwisko

E-mail *

adres@firma.pl

DW (opcjonalnie)

adres1@firma.pl, adres2@firma.pl

Telefon

Numer telefonu

Priorytet

Normalny

Dział

miTgroup

Temat *

Krótki temat zgłoszenia

Opis *

↶ ↷ B I U ↻ ☰ ☷ 🔗 <> Ix

Dodaj załącznik Wyczyść załączniki Brak załączników

Wyślij zgłoszenie

Formularz nowego zgłoszenia w aplikacji macOS.

NOWE ZGŁOSZENIE

Znaczenie pól formularza

Wypełnij dane tak, aby konsultant mógł możliwie szybko odtworzyć i rozwiązać problem.

Element	Opis
Zgłaszający	Imię i nazwisko osoby, z którą konsultant może omówić problem.
E-mail *	Adres do potwierdzenia i dalszej korespondencji.
DW	Opcjonalni odbiorcy kopii; adresy rozdziel przecinkiem.
Telefon	Numer do szybkiego kontaktu, szczególnie przy problemach pilnych.
Priorytet	Dobierz go do realnego wpływu problemu na pracę.
Temat *	Krótko podaj usługę i objaw, np. „Poczta — brak wysyłki”.
Opis *	Napisz co nie działa, od kiedy, jaki jest komunikat i co już sprawdzono.

- Dołącz zrzut ekranu lub plik, gdy ułatwia on odtworzenie problemu.
- Nie wysyłaj haseł, kodów MFA, tokenów, kluczy API ani danych bankowych.
- Po wysłaniu zachowaj numer zgłoszenia i odpowiadaj w tym samym wątku.

PORTAL KLIENTA

Śledzenie zgłoszeń i powiadomienia

Przycisk „Otwórz panel” uruchamia portal Centrum Pomocy w domyślnej przeglądarce.

1. W aplikacji wybierz kartę „Otwórz panel”.
2. Kliknij przycisk otwierający portal klienta.
3. Zaloguj się firmowym adresem e-mail oraz własnym hasłem do portalu.
4. W portalu możesz śledzić zgłoszenia, odpowiadać, pobierać załączniki i — jeśli masz uprawnienia — przeglądać sprawy firmy.
5. W Ustawieniach aplikacji możesz zalogować się tym samym kontem, aby otrzymywać powiadomienia o odpowiedziach konsultantów.

Hasło do portalu

Nie jest tokenem firmy ani hasłem do RustDesk. Każdy użytkownik powinien korzystać z własnego konta. Jeśli nie masz konta lub linku aktywacyjnego, skontaktuj się z miTgroup.pl.

USTAWIENIA

Token firmy, język i powiadomienia

Pola techniczne zmieniaj tylko na polecenie konsultanta lub administratora firmy.

Pomoc mlTgroup.pl

Centrum Pomocy mlTgroup.pl
Status, zgłoszenia i obsługa urządzenia

Status Nowe zgłoszenie Otwórz panel **Ustawienia**

Ustawienia połączenia

Serwer
https://pomoc.mlTgroup.pl

Skrót firmy / token
[TOKEN FIRMY]

Wpisz skrót firmy z panelu lub pełny token. Token jest wymagany do rejestracji komputera.

Język interfejsu Polski ↕

Powiadomienia o zgłoszeniach

Zaloguj się, aby otrzymywać powiadomienia dotyczące odpowiedzi konsultantów.
Zaloguj się, aby otrzymywać powiadomienia dotyczące zgłoszeń.

E-mail
adres@firma.pl

Hasło
Hasło do panelu klienta

Zaloguj się

Zanonimizowany przykład ustawień Aplikacji Pomocy dla macOS.

USTAWIENIA

Znaczenie poszczególnych ustawień

Zwykły użytkownik po prawidłowej rejestracji nie musi zmieniać pól technicznych.

Element	Opis
Serwer	Produkcyjny adres: https://pomoc.mitgroup.pl .
Skrót firmy / token	Poufny kod rejestracyjny otrzymany od mITgroup.pl.
Język interfejsu	Zmienia język wyświetlany przez aplikację.
E-mail i hasło	Służą do zalogowania do portalu oraz powiadomień o odpowiedziach.
Powiadomienia macOS	Pozwalają wyświetlać powiadomienia z aplikacji, gdy odpowiedź nadejdzie w zgłoszeniu.

Nie udostępniaj tokenu

Na zrzutach i w instrukcjach token zawsze powinien być zamaskowany. W razie podejrzenia ujawnienia powiadom mITgroup.pl, aby ocenić potrzebę wymiany tokenu.

MACOS I ZDALNA POMOC

Uprawnienia do ekranu, klawiatury i myszy

Przy sesji zdalnego wsparcia macOS może poprosić o zgodę na konkretne uprawnienia.

Element	Opis
Nagrywanie ekranu	Pozwala udostępnić konsultantowi widok ekranu podczas uzgodnionej sesji.
Dostępność	Może być wymagana, aby konsultant mógł wykonywać działania myszą i klawiaturą.
Monitorowanie wprowadzania	Może być wymagane przez narzędzie zdalnej pomocy do obsługi klawiatury.
Powiadomienia	Umożliwiają aplikacji poinformowanie o odpowiedzi konsultanta lub zmianie stanu.

1. Wybierz Ustawienia systemowe → Prywatność i ochrona.
2. Odszukaj właściwą kategorię uprawnień wskazaną w komunikacie macOS.
3. Włącz zgodę tylko dla Aplikacji Pomocy lub RustDesk, jeżeli konsultant wyjaśnił jej cel.
4. Po zmianie zgody zamknij i ponownie otwórz aplikację, jeśli macOS o to poprosi.

Bezpieczna sesja

Rozpoczynaj zdalne wsparcie tylko w związku z uzgodnionym zgłoszeniem. Konsultant nie powinien prosić o hasło do bankowości, kod MFA ani prywatne dane niezwiązane ze sprawą.

RUSTDESK

Zdalne wsparcie

RustDesk umożliwia bezpieczne połączenie z komputerem, gdy wymaga tego zgłoszenie.

- Uzgodnij sesję z konsultantem w zgłoszeniu lub przez oficjalny kontakt.
- Zapisz pracę i zamknij dokumenty, których konsultant nie powinien widzieć.
- Obserwuj przebieg sesji i w razie potrzeby przerwij ją w aplikacji RustDesk.
- Nie przekazuj identyfikatora, hasła ani tokenu osobom kontaktującym się poza oficjalnym kanałem pomocy.

Po zakończeniu

Potwierdź z konsultantem rezultat prac. Jeżeli problem nadal występuje, odpowiedz w tym samym zgłoszeniu, zamiast tworzyć duplikat.

AKTUALIZACJE

Działanie i kontrola wersji

Aplikacja okresowo sprawdza, czy na serwerze mITgroup.pl jest nowsze wydanie.

Element	Opis
Sprawdzenie	Wykonywane automatycznie oraz ręcznie przyciskiem „Sprawdź aktualizacje”.
Pobranie	Pakiet jest pobierany z infrastruktury mITgroup.pl; czas zależy od łącza.
Instalacja	Usługi pomocnicze mogą zostać na chwilę uruchomione ponownie.
Potwierdzenie	Po zakończeniu sprawdź nowy numer wersji na karcie Status.

Aktualny etap podpisu

Po podpisaniu i notaryzacji Apple aktualizacje będą dostarczane jako podpisane pakiety. Do tego czasu przy nowej instalacji macOS może ponownie poprosić o ręczne potwierdzenie pochodzenia pakietu.

ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW

Najczęstsze komunikaty

Jeśli kroki poniżej nie pomagają, wyślij zgłoszenie z dokładną treścią komunikatu, godziną oraz numerem wersji.

Objaw	Co zrobić
Pakiet zablokowany	Zweryfikuj źródło i użyj procedury Gatekeeper opisanej w tej instrukcji.
Brak połączenia	Sprawdź Internet, kliknij „Odśwież” i odczekaj kilkanaście sekund.
Nie zarejestrowano	Zweryfikuj token firmy z mlTgroup.pl; nie wpisuj losowej wartości.
Heartbeat opóźniony	Kliknij „Odśwież” i „Wymuś audyt”, a następnie sprawdź sieć.
RustDesk niedostępny	Sprawdź sieć i wymagane uprawnienia macOS; nie zmieniaj samodzielnie serwera ani hasła.
Aktualizacja nie kończy się	Odczekaj kilka minut, uruchom ponownie aplikację i przekaz konsultantowi numer wersji.

Co dołączyć do zgłoszenia

Podaj przybliżoną godzinę błędu, numer wersji, status agenta i zanonimizowany zrzut ekranu. Nigdy nie dołączaj tokenu firmy ani hasła.

KONSERWACJA

Odinstalowanie i ponowna instalacja

Reinstalacja jest działaniem awaryjnym — najpierw skontaktuj się z mITgroup.pl.

1. Zapisz komunikat błędu, wersję aplikacji i godzinę wystąpienia problemu.
2. Uzgodnij z konsultantem, czy konieczna jest reinstalacja.
3. Otwórz Finder → Aplikacje i przenieś „Pomoc mITgroup.pl” do Kosza tylko według wskazówek konsultanta.
4. Jeżeli konsultant zaleci usunięcie usług pomocniczych, postępuj według przekazanej instrukcji; nie usuwaj ręcznie katalogów systemowych.
5. Pobierz aktualny pakiet z oficjalnego źródła, zainstaluj go i użyj tokenu firmy.
6. Po instalacji potwierdź status „Zarejestrowany”, aktualny heartbeat i numer wersji.

PODSUMOWANIE

Lista kontrolna użytkownika

✓	Pakiet .pkg pochodzi z oficjalnego źródła mlTgroup.pl.
✓	Ostrzeżenie Gatekeeper zostało potwierdzone tylko dla zweryfikowanego pakietu.
✓	Do rejestracji użyto tokenu przypisanego do właściwej firmy.
✓	Status aplikacji to „Zarejestrowany”, a heartbeat jest aktualny.
✓	Zgłoszenia nie zawierają tokenów, haseł ani kodów MFA.
✓	Uprawnienia zdalnej pomocy są nadawane tylko podczas uzgodnionej sesji.

Kontakt i token rejestracyjny

Portal: <https://pomoc.mitgroup.pl>

E-mail: pomoc@mitgroup.pl

Token do rejestracji Aplikacji Pomocy otrzymasz, kontaktując się z mlTgroup.pl.

Po podpisaniu i notaryzacji przez Apple instrukcja zostanie zaktualizowana o prostszy sposób instalacji. Widoki mogą nieznacznie różnić się po aktualizacji aplikacji.