



Profitez de nos conseils d'experts pour vous accompagner dans l'évolution de votre solution métier AGATE !

Axess Education & Formation vous propose un **Suivi Technique et Fonctionnel (STF)**. Plus précis qu'un accompagnement commercial ou qu'un contrat d'assistance, vous avez toutes les cartes en main pour assurer la gestion de votre centre de formation.

Le STF, qu'est-ce que c'est ?

Proposé sous forme de forfait de temps d'intervention, le STF est un service utilisé pour répondre à vos besoins spécifiques non compris dans le contrat de maintenance que vous utilisez habituellement.

Ce service comprend des conseils et un accompagnement pour :

- > Organiser votre centre de formation autour du logiciel métier AGATE.
- > Optimiser votre utilisation quotidienne de la solution.
- > Aider dans le choix et la mise en place d'une fonctionnalité qui impacte votre organisation.
- > Spécifier un besoin en vue de créer un cahier des charges.
- > Gérer, planifier et suivre votre projet.
- > Formaliser vos échanges avec d'autres prestataires compatibles avec AGATE.
- > Analyser et concevoir des reportings spécifiques.

Qui assure cet accompagnement ?

Afin de vous apporter les conseils les plus pertinents pour l'ensemble des prestations, un Consultant fonctionnel ainsi qu'un Chef de projet de la solution AGATE vous sont dédiés.

Un savant mélange de compétences techniques et métiers entièrement adaptées à l'évolution de votre projet.

Quel budget est à prévoir ?

Nous proposons différents packs annuels, suivant votre budget et vos besoins :



Le STF, comment ça marche ?

- > Vous utilisez votre forfait d'heures comme vous le souhaitez, au rythme de vos besoins.
- > Le référent de votre centre de formation transmet les demandes par mail au consultant AGATE dédié.
- > Nous vous apportons une réponse rapide et adaptée à vos attentes d'accompagnement.

Chaque mois, suivez votre consommation grâce au relevé de temps d'intervention :

- > Descriptif de la demande.
- > Temps passé sur les différentes étapes de réponse : préparation et organisation de la réunion, études, analyses, compte-rendu...

Et gérez facilement votre quota d'heures annuel :

- > Votre forfait a été consommé avant la fin de la période ? Nous renouvelons le contrat à votre demande.
- > Votre forfait n'a pas été utilisé entièrement ? La facturation de votre renouvellement de contrat sera ajustée l'année suivante.



Quelles prestations ne sont pas assurées par le STF ?

- > Les prestations liées à la formation en ligne.
- > Les recherches ou réparations liées aux dysfonctionnements du réseau local ou distant.
- > Les déplacements et interventions sur site du Client.
- > La reconstitution des fichiers autres que les programmes en cas de destruction accidentelle causée par une mauvaise manipulation du Client.
- > La maintenance, l'assistance et la mise à jour des logiciels de base.
- > Le développement de nouveaux programmes et de nouvelles fonctionnalités.
- > Le travail d'exploitation proprement dit.
- > Les fonctionnalités, états ou éditions qui auraient été modifiés par d'autres tiers que le Prestataire lui-même.
- > Le matériel, les accessoires et les fournitures nécessaires.
- > Les modifications à apporter aux services pour une utilisation sur d'autres matériels ou périphériques que ceux initialement prévus.
- > Les services s'ils ne sont pas utilisés conformément à leurs spécifications.
- > Les problèmes ayant pour origine une utilisation d'un logiciel non couvert par le présent contrat.
- > Les problèmes ayant pour origine l'utilisation d'un matériel ou d'un système d'exploitation non vendu ou non agréé par le Prestataire.
- > Les problèmes ayant pour origine des modifications apportées aux services par le Client en-dehors de celles prescrites explicitement par le Prestataire.
- > L'ensemble des problèmes liés au fait que le Client ne respecte pas ses obligations au titre du présent contrat.

