



Laissez-vous guider dans l'exploitation de MEDTRA4 !

Pour vous accompagner de manière personnalisée dans l'utilisation de votre solution MEDTRA4, Axess propose le contrat PCAE : Prestations de Conseils et d'Accompagnement à l'Exploitation.

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

Le **contrat PCAE (Prestations de Conseils et d'Accompagnement à l'Exploitation)** permet un accompagnement spécifique, qui va plus loin que le contrat d'assistance classique MEDTRA4 et que le CSTF (Contrat de Suivi Technique et Fonctionnel).

Une fois MEDTRA4 en place dans votre service, le contrat prévoit la mise à disposition d'un **Consultant PCAE pour assurer votre accompagnement dans l'utilisation de votre solution.**

Le Consultant est votre référent Axess. Suivant la nature de votre besoin, il fera l'intermédiaire avec le reste de notre équipe (techniciens informatiques, ingénieurs, responsables techniques...) afin de mobiliser l'ensemble des compétences techniques et métiers dont votre service a besoin pour exploiter toutes les possibilités offertes par la solution.

Les missions du Consultant PCAE

Le Consultant PCAE assure le suivi de votre compte (hors suivi commercial), apporte à votre service une expertise renforcée et vous accompagne, en collaboration avec le reste de notre équipe, durant toute la période d'utilisation de la solution MEDTRA4 :

- » Accompagnement à l'exploitation de MEDTRA4
- » Gestion des états spécifiques et suivi des demandes de support
- » Prestation d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMOA)
- » Accompagnement à la rédaction de cahiers des charges
- » ...

Que comprend le PCAE ?

	Contrat assistance MEDTRA4	CSTF	PCAE
Assistance utilisateurs référents	✓	/	/
Support MEDTRA4	✓	/	/
Support connecteurs appareillages	✓	/	/
Support connecteurs RH, comptabilité, PWMED	✓	/	/
Accès aux MAJ MEDTRA4	✓	/	/
Prestation d'installation, paramétrage	✗	✓	✓
Prestation ponctuelle	✗	✓	✓
Exploitation MEDTRA4	✗	✗	✓
Prestation de conseils	✗	✗	✓

Comment fonctionne le PCAE ?

Le PCAE fonctionne sous forme de tickets horaires, avec un minimum d'achat de 150 tickets. Le tarif du ticket étant égal à 75€ HT.

Barème de consommation des tickets

Suivant la nature de vos besoins, le Consultant PCAE choisit le(s) bon(s) interlocuteur(s) au sein de l'équipe Axess pour vous accompagner sereinement dans l'exploitation de MEDTRA4. Les tickets sont ensuite décomptés de la manière suivante :

1 ticket
par heure

Technicien
informatique

1,5 tickets
par heure

Ingénieur, responsable
technique ou consultant

2 tickets
par heure

Architecte, directeur
technique ou expert

Un accompagnement à distance ou sur site

Quelle que soit votre demande, nous privilégions un accompagnement à distance via la vidéoconférence, pour un service plus souple et plus rapide.

Nos interventions peuvent aussi se dérouler au sein de vos locaux. Pour chaque déplacement aller/retour de nos équipes, 2 à 4 tickets vous seront décomptés par intervenant.



Le cube numérique - 8 avenue de la gare - BP10151 - 26958 Valence cedex 9
Paris - Lyon - Valence

Tél : 04 75 42 41 21
Mail : contact-medtra@axess.fr