

دليل حول المسطرة الواجب نهجها أثناء إعلان الأعطاب لدى مراكز الصيانة الخاصة
بمؤني خدمات وتجهيزات برنامج GENIE

المرحلة الأولى من برنامج GENIE (المؤسسات المستفيدة من البرنامج خلال الفترة ما بين 2007 و 2009)
- الأعطاب المتعلقة بخدمات الإنترنت -

إعلان الأعطاب الناجمة عن حدوث خلل يمكنه أن يعيق تزويد القاعة متعددة الوسائط بخدمات الإنترنت بكيفية مستمرة وطبيعية، يتعين الاتصال بمتعهد الشبكات العمومية المكلف بهذه الخدمة بواسطة الأرقام التالية:

إسم المتعهد	الرقم الهاتفي الخاص بمركز الصيانة
CIMECOM (Nortis)	0522.977.020 أو 0522.977.045/046
ITISSALAT AL MAGHRIB (Maroc Télécom)	0800.00.30.30(1) أو الرقم المختصر 3030
MEDITELECOM (Méditel)	0520.178.178 أو الرقم المختصر 178
WANA (INWI)	05.29.29.29.29 (إضافة الرمز 2525) (2)

1 أثناء إعلان العطب لمركز الصيانة الخاص باتصالات المغرب يتعين الإدلاء بالرقم الهاتفي الحامل للرابط ADSL الخاص بالقاعة متعددة الوسائط. وإذا كنتم لا تتوفرون على هذا الرقم، فيرجى منكم التواصل مع المنسق الإقليمي لبرنامج GENIE قصد الحصول عليه.

إذا تعذر عليكم تسجيل شكايتكم عبر الرقم الهاتفي الخاص باتصالات المغرب والمذكور أعلاه، يمكنكم توجيه هذه الشكاية إلى مركز الصيانة عبر العنوان الإلكتروني التالي: cae.internet@iam.ma

2 أثناء إعلان العطب لمركز الصيانة الخاص بالمتعهد INWI يتعين الإدلاء بالرقم التسلسلي ESN المتعلق ب .MODEM (3G)

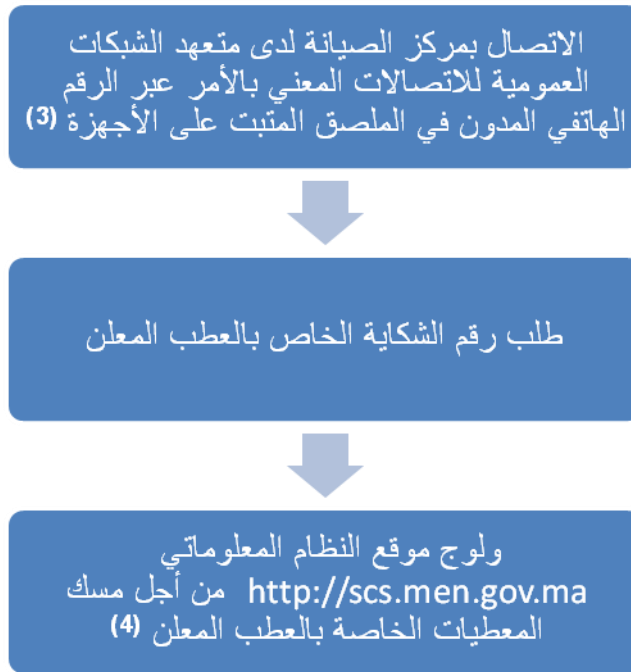
إذا تعذر عليكم تسجيل شكايتكم عبر الرقم الهاتفي الخاص بالمتعهد INWI والمذكور أعلاه، يمكنكم توجيه هذه الشكاية إلى مركز الصيانة عبر العنوان الإلكتروني التالي: serviceclient@inwi.ma

ملحوظة: عند إتمام عملية إعلان العطب لدى مركز الصيانة المعني بالأمر، يتعين عليكم طلب رقم شكايتكم.

المرحلة الثانية من برنامج GENIE (المؤسسات المستفيدة من البرنامج خلال الفترة ما بين 2010 و 2011)
- الأعطاب المتعلقة بالتجهيزات وكذلك الخاصة بخدمات الإنترنت -

إعلان الأعطاب التقنية المتعلقة سواء بالتجهيزات أو بشبكة الإنترنت، يتعين إتباع خطوات إحدى الحالات التالية:

← الحالة الأولى (الحالة العادية):



تذكير بالأرقام الهاتفية الخاصة بمراكز الصيانة لدى متعهدي الشبكات العمومية للاتصالات:

الرقم الخاص بمركز الصيانة	متعهدي الشبكات العمومية للاتصالات
0800.00.90.75 (إضافة الرمز السري ⁽⁴⁾)	CIMECOM (Nortis)
0800.00.90.75 (إضافة الرمز السري ⁽⁴⁾)	ITISSALAT AL MAGHRIB (Maroc Télécom)
0520.178.178 أو 178	MEDITELECOM (Méditel)
0800.00.40.43 (إضافة الرمز السري ⁽⁴⁾)	SPACECOM
0800.00.90.75 (إضافة الرمز السري ⁽⁴⁾)	WANA (INWI)

في حالة ما إذا كنتم لا تتوفرون على القن السري لولوج النظام المعلوماتي SCS أو الرمز السري الخاص بالأرقام الهاتفية المشار إليها أعلاه، يرجى الاتصال بالمنسق الإقليمي أو الجهوي لبرنامج GENIE أو الاتصال بمديرية منظومة الإعلام عبر الرقمين الهاتفين التاليين: **0537.77.55.91/92**

◀ الحالة الثانية (عدم استجابة مركز الصيانة عبر الرقم الهاتفي المذكور أعلاه):

عدم استجابة الرقم الهاتفي الخاص بمركز الصيانة المذكور أعلاه بعد ثلاثة محاولات متتالية خلال ساعات العمل



ولوج موقع النظام المعلوماتي
<http://scs.men.gov.ma> من أجل مسك المعطيات الخاصة بالعطب

◀ الحالة الثالثة (استحالة وولوج النظام المعلوماتي SCS):

عدم التمكن من وولوج النظام المعلوماتي
<http://scs.men.gov.ma>



إبلاغ متعهد الشبكات العمومية للاتصالات بالمعطيات (5)
الخاصة بالعطب عبر العناوين الإلكترونية المشار إليها في
الجدول أسفله (6)

Délégation	Code de l'établissement (رمز المؤسسة الخاص بالإحصاء)	Nom de l'établissement	Nom du Directeur de l'établissement	Numéro du ticket (رقم الشكاية)	Date de la panne	Description détaillée de la panne

العنوان الإلكتروني الخاص بمركز الصيانة	متعهدي الشبكات العمومية للاتصالات
scs-cimecom@anrt.ma	CIMECOM (Nortis)
scs-iam@anrt.ma	ITISSALAT AL MAGHRIB (Maroc Télécom)
scs-meditel@anrt.ma	MEDITELECOM (Méditel)
scs-spacecom@anrt.ma	SPACECOM
scs-wana@anrt.ma	WANA (INWI)

◀ الحالة الرابعة (سرقة إحدى التجهيزات أو إتلافها جراء كارثة طبيعية):

في حالة تعرض أي جهاز للسرقة أو تعرضه لإتلاف نتيجة وقوع كارثة طبيعية وخاصة الفيضانات أو الحريق أو كسر، يجب إخبار متعهد الشبكات العمومية للاتصالات حالا من أجل توقيف الخدمة و إبلاغ مديرية برنامج GENIE في أجل أقصاه 48 ساعة من حدوث الواقعة مع الحرص على إيفاد المديرية بكل الوثائق التي تثبت النازلة من قبيل المحاضر الموقعة من طرف السلطات المحلية.
كما تجدر الإشارة أن الأكاديمية الجهوية في هذه الحالة، ملزمة باقتناء المعدات التي تعرضت للحادثة وكذلك الربط بشبكة الإنترنت.

حجب المواقع الإلكترونية الغير التربوية

ففي إطار حماية الناشئة من مخاطر الانترنت وبغية استغلال أمثل لموارد الشبكة العنكبوتية في المجال التربوي، فإذا ما تبين لكم ضرورة حجب مواقع إلكترونية غير تربوية أو رفع الحظر على المواقع التي تلمسون فيها قيمة مضافة في الممارسات التربوية، يتعين عليكم التواصل في هذا الصدد مع اللجنة المركزية المكلفة بنظام التصفية عبر البريد الإلكتروني التالي : filtragetice@men.gov.ma