

المسطرة الواجب إتباعها من أجل توجيه طلب التدخل لصيانة التجهيزات  
الموضوعة رهن إشارتك خلال المرحلة الثانية من برنامج GENIE وكذا الإجراءات  
الواجب العمل بها في حالة تعرضها للسرقة أو إتلاف جراء وقوع حادثة طبيعية

من أجل تمكين المصالح المختصة بالوكالة الوطنية لتقنين المواصلات من خصم تكلفة الأيام التي توقفت فيها  
الخدمة عن المؤسسة التعليمية المستفيدة في إطار المرحلة الثانية من برنامج GENIE من المستحقات الواجب  
أدائها لمتعهد الشبكات العمومية للاتصالات المسؤول عن صيانة تجهيزات GENIE بهذه المؤسسة، يرجى إتباع  
التعليمات التالية:

### ◀ الحالة الأولى ( الحالة العادية ):

في حالة حدوث عطب تقني بإحدى التجهيزات أو حدوث خلل بشبكة الانترنت، يرجى العمل بما يلي:

أولاً: الاتصال بمركز الصيانة لدى متعهد الشبكات العمومية للاتصالات المعني بالأمر عبر الرقم  
الهاتفي المدون في الملصق المتبث على الأجهزة ( انظر نموذج الملصق- النموذج رقم-1)

(\*)  
**Programme GENIE**  
**N° d'étiquetage : MEN/GENIE/XX/ANNEE**

N°d'inventaire :

**Numéro téléphonique: XXXX.XX.XX.XX**

الرقم الخاص بمركز الصيانة

### النموذج رقم 1

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 (**)) | CIMECOM (NORTIS)                  |
| 0800.00.90.75 (إضافة الرمز السري (**)) | ITISSALAT AL MAGHRIB (IAM)        |
| 0520.178.178 أو 178                    | MEDITELECOM (MEDITEL)             |
| 0523.31.95.95                          | SPACECOM                          |
| 0800.00.90.75 (إضافة الرمز السري (**)) | WANA (INWI)                       |

(\*\*): في حالة ما إذا كنتم لا تتوفرون على الرمز السري، يرجى الاتصال بالمنسق الإقليمي أو الجهوي لبرنامج GENIE أو الاتصال  
بمديرية منظومة الإعلام عبر الرقمين الهاتفين التاليين: 0537.77.55.91/92

(\*) : Éventuellement, le logo de l'opérateur

ثانياً: فور الإعلان عن العطب لدى مركز الصيانة يجب طلب رقم الشكاية الخاص بالعطب المعلن.  
ثالثاً: يجب مسك المعطيات الخاصة بطلب التدخل من أجل الصيانة بالنظام المعلوماتي SCS<sup>1</sup>. وهذه المعطيات تهم بالأساس نوعية الجهاز أو حالة شبكة الانترنت موضوع الطلب وكذلك رقم الشكاية وتاريخ وساعة إعلان العطب. ولمسك هذه المعطيات يرجى ولوج البوابة الالكترونية التالية :

<http://scs.men.gov.ma>

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

في حالة ما إذا كان الرقم الهاتفي الخاص بمركز الصيانة والمذكور أعلاه غير مشغل وبعده ثلاثة محاولات متتالية للاتصال بواسطته خلال ساعات العمل ولم تتمكنوا من تسجيل شكايتكم، يرجى ولوج النظام المعلوماتي SCS ومسك المعلومات الخاصة بنوعية العطب وتاريخ وساعة الاتصال بالرقم الهاتفي لمركز الصيانة وكذلك رقمكم الهاتفي الذي اتصلتم منه.

#### ← الحالة الثالثة ( استحالة ولوج النظام المعلوماتي SCS)

في حالة عدم التمكن من ولوج النظام المعلوماتي SCS، يرجى إبلاغ الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات بكل المعطيات الخاصة بالعطب وفق نموذج جدول المعطيات (انظر النموذج رقم 2). وتجدر الإشارة إلى أنه هذا الإبلاغ يجب أن يكون عبر العنوان الالكتروني المتعلق بمتعهد الشبكات العمومية للاتصالات الذي يهمله أمر التدخل لإصلاح العطب كما هو مبين في الجدول التالي:

| الرقم الخاص بمركز الصيانة | متعهدي الشبكات العمومية للاتصالات |
|---------------------------|-----------------------------------|
| genie-cimecom@anrt.ma     | CIMECOM (NORTIS)                  |
| genie-iam@anrt.ma         | ITISSALAT AL MAGHRIB (IAM)        |
| genie-meditel@anrt.ma     | MEDITELECOM (MEDITEL)             |
| genie-spacecom@anrt.ma    | SPACECOM                          |
| genie-wana@anrt.ma        | WANA (INWI)                       |

#### نموذج جدول المعطيات :

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

#### نموذج رقم 2

<sup>1</sup> SCS :Suivi de continuité de service.

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

في حالة تعرض أي جهاز للسرقة أو تعرضه لإتلاف جراء 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.

#### ◀ الحالة الخامسة ( حجب المواقع الإلكترونية أو رفع الحضر عنها)

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 الحضر على المواقع التي تلمسون فيها قيمة مضافة في الممارسات التربوية، يرجى التواصل في هذا الصدد مع اللجنة المركزية المكلفة بنظام التصفية عبر البريد الإلكتروني التالي : [filtragetice@men.gov.ma](mailto:filtragetice@men.gov.ma).