

I. <u>Objet</u>	II. <u>Domaine d'application</u>	III. <u>Référence</u>	IV. <u>Términologie et abréviation</u>
Cette procédure décrit les modalités à appliquer pour assurer la maintenance du parc informatique de notre système.	Cette procédure s'applique à tous les processus de notre SMQ.	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 • Le Manuel Qualité 	

V. RESPONSABILITES AUTORITES & DESCRIPTION

Le Service Informatique est chargée de veiller à la bonne application de cette procédure.

1- Maintenance curative

Composé de pc, serveurs, Mac, imprimantes, Switchs, routeurs, points d'accès... le système d'information d'Ecomédias utilise des équipements informatiques de toutes les catégories dont la maintenance et gérée par un service informatique adoptant un système régulier et uniforme décrit comme suit :

- Appel téléphonique signalant l'incident par l'utilisateur
- Un diagnostic fait par un membre du service informatique, ce dernier mène une intervention pour régler le problème et remplit le tableau mensuel des interventions (FO.DAF.42) résumant le problème et la solution. Si c'est la partie hardware qui pose problème, l'intervenant contacte notre prestataire de maintenance (Munisys), enregistre un appel et en récupère la référence.
- La fiche d'intervention est rangée dans un classeur déposé au service informatique. Les fiches y sont classées par ordre chronologique. Seules sont archivées celles datées de moins de trois mois

Le chef du département technique, M. Rachid Mounaouar, prépare un rapport mensuel détaillant sous forme de graphique et camembert l'ensemble des pannes qui se sont reproduites. Ce rapport est signé par l'auteur et le directeur général.

2- Maintenance préventive

Le service informatique contrôle et met à jour les systèmes d'exploitations de tous les équipements informatiques ainsi que la protection antivirale du SI et ce de façon préventive.

Une maintenance préventive biannuelle est également assurée par la société qui s'occupe de la maintenance du matériel informatique (Munisys), elle consiste à a assurer des tâches comme le dépoussiérage des équipements informatiques, contrôle du câblage réseau et du panneau de brassage servant de noyau pour l'interconnexion.

VI- DOCUMENTS ASSOCIES

Rédigé par : Rachid MOUNAOUAR	Vérifié par : Samir ESSIFER	Approuvé par : Khalid BELYAZID
Date & Visa : 30/06/2012 	Date & Visa : 30/06/2012 	Date & Visa : 30/06/2012 