

Procédure BACK UP Fiche Suiveuse (V5).

Dans le cadre de la programmation des conteneurs et en cas de problème dans la programmation via PortNet, la procédure suivante s'applique.

Ci-dessous les mesures à prendre en cas de problème relatif au traitement des Fiches Suiveuses :

- DUM non disponible dans PortNet.
- DUM reçue mais avec le mauvais Organisme de contrôle.
- DUM reçue sans organismes de contrôles alors qu'il devrait y en avoir un.
- Problème d'accès à Internet.
- Problème d'accès à PortNet.

Une fois ces incidents communiqués au Helpdesk PortNet, la procédure de dépannage est prévue pour éviter tout éventuel blocage:

- L'inspecteur douanier ou l'organisme de contrôle détecte l'anomalie.
- L'anomalie doit être remontée au Helpdesk par mail : helpdesk@portnet.ma, pour assistance, identification du problème et remonter l'information au partenaire concerné (ADII, ANP, PORTNET).
- L'inspecteur douanier ou l'organisme de contrôle déclenche la programmation manuelle :

En cas de DUM avec organisme de contrôle :

- Le déclarant se présente chez les Organismes de Contrôle concernés avec la Fiche suivieuse **Papier**.
- Les organismes de contrôles choisissent les conteneurs à visiter.
- Les organismes de contrôles précisent la date de visite et le **motif de traitement manuel**.
- Les organismes de contrôles mettent leur **cachet**.
- Le déclarant se présente chez l'inspecteur douanier avec sa Fiche Suiveuse cachetée par les organismes de contrôles concernés.
- L'inspecteur complète éventuellement la liste des conteneurs à visiter.
- L'inspecteur douanier arrête la date de visite.
- L'inspecteur douanier met son **cachet personnel** et le numéro de la DUM.
- Le déclarant se présente chez l'Opérateur de Manutention avec sa **Fiche Suiveuse cachetée** par les organismes de contrôle et par l'inspecteur douanier.
- L'opérateur de manutention programme les conteneurs suivant la date arrêtée par l'inspecteur douanier si possible, en fonction de sa capacité.
- L'opérateur de manutention confirme au déclarant la date de visite et précise sur la fiche la date de visite prévue et un numéro de série chronologique. Puis, il y appose son cachet.

En cas de DUM sans organismes de contrôle sélectionnée VP :

- Le déclarant se présente chez l'inspecteur douanier avec sa Fiche Suiveuse **papier**.
- L'inspecteur choisit les conteneurs à visiter.
- L'inspecteur douanier arrête la date de visite et précise sur la fiche le numéro de la DUM et le **motif** de traitement manuel.
- L'inspecteur douanier met son **cachet personnel**.
- Le déclarant se présente chez l'Opérateur de Manutention avec sa **Fiche Suiveuse cachetée** par l'inspecteur douanier.
- L'opérateur de manutention met son cachet et programme les conteneurs suivant la date arrêtée par l'inspecteur douanier.
- L'opérateur de manutention programme les conteneurs suivant la date arrêté par l'inspecteur douanier si possible, en fonction de sa capacité, sinon reporter la date au jour suivant.
- L'opérateur de manutention annote la même fiche par la date de visite prévue et un numéro de série chronologique. Puis il y appose son cachet.
- L'opérateur de manutention confirme au déclarant la date de visite.

Remarque :

Une fiche suivreuse papier non visée par l'inspecteur n'est pas recevable par l'opérateur de manutention.

Programmation des visites au niveau de l'Opérateur de Manutention :

- L'opérateur de Manutention programme au fil de l'eau les conteneurs via PortNet et via le processus de Backup.
- Une fois sa capacité atteinte, l'opérateur de manutention bascule de la programmation des conteneurs pour J+1 à la programmation des conteneurs pour J+2 :
 - Il informe le Helpdesk de PortNet de verrouiller la programmation sur PortNet pour J+1.
 - Il informe instantanément le déclarant qui se présente chez lui, que ses conteneurs seront programmés pour J+2.
- A la fin de la journée, l'opérateur de manutention envoie à portnetportnet@anp.org.ma :
 - La liste des conteneurs prévus pour programmation pour J+1 sur un fichier Excel avec les informations suivantes :
 - N° TC
 - Date prévue
- A J+1, avant 9h, l'opérateur de manutention envoie à portnetportnet@anp.org.ma la liste des conteneurs réellement déplacés. Sinon il envoie la liste des conteneurs non déplacés en précisant la cause.

- A J+1, la liste des conteneurs réellement déplacés ainsi que celle des conteneurs reportés sera disponible sur le portail de PortNet.

Remontée des incidents :

- Si l'organisme de contrôle détecte une anomalie sur une DUM, il contact le helpdesk en indiquant le numéro de DUM et la cause de l'erreur.
- Si l'inspecteur douanier détecte une anomalie sur une DUM, il contact le helpdesk en indiquant le numéro de DUM et la cause de l'erreur.
- Si le déclarant détecte une anomalie sur une DUM, il contact le helpdesk en indiquant le numéro de DUM et la cause de l'erreur.

A la fin de la journée le helpdesk catégorise les incidents et les communique à l'entité concernée.

Cette procédure sera appliquée à partir du 18/06/2012.

Contact helpdesk :

- Tel : 05-22-44-89-18
- Email : helpdesk@portnet.ma