

CHUO KIKUU CHA NAIROBI
KITUO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO
HATI YA UTOAJI HUDUMA

NAMBARI	HUDUMA	MAHITAJI	GHARAMA	MUDA
1	Kurejesha huduma za mtandao au barua-pepe pindi zinapokatika	Barua au simu kutoka kwa mtumiaji huduma; Ugunduzi wa tatizo katika mfumo wa kusimamia na kuelekeza mawasiliano	Hakuna	Ndani ya muda wa siku mbili (2) za kufanya kazi
2	Kutambua na kushughulikia uvamizi wa mfumo wa usalama wa Teknolojia ya Habari na Mawasiliano	Ugunduzi wa uvamizi katika mfumo wa kusimamia na kuelekeza mawasiliano; Orodha za watumizi katika mfumo wa mawasiliano; Barua au simu kutoka kwa mtumiaji huduma	Hakuna	Ndani ya muda wa siku tatu (3) za kufanya kazi
3	Maombi ya akaunti mpya za kutumia mandao au barua-pepe	Barua ya maombi, Simu kutoka kwa mtumiaji huduma; Kurekodi ombi katika ofisi ya kutoa usaidizi	Hakuna	Ndani ya muda wa siku mbili (2) za kufanya kazi
4	Malalamiko kuhusu matumizi ya maneno ya siri ya kutumia mtandao	Barua ya malalamiko; Simu kutoka kwa mtumaji huduma	Hakuna	Ndani ya muda wa siku mbili (2) za kufanya kazi
5	Kuanzisha tovuti ya idara/mradi	Barua ya maombi, Yaliyomo au maudhui ya awali; pamoja na maelekezo ya mpangilio wa tovuti	Hakuna	Ndani ya muda wa mwezi mmoja (1) baada ya kupokea maombi
6	Akaunti mpya za Mfumo wa Kusimamia Habari na Ujifunzaji wa Kielektroniki	Barua ya maombi kutoka kwa mtumiaji huduma	Hakuna	Ndani ya muda wa siku moja (1) baada ya kupokea maombi
7	Kutoa maneno ya siri upya kwa akaunti zilizoko za Mfumo wa Kusimamia Habari na Ujifunzaji wa	Barua ya maombi kutoka kwa mtumiaji huduma	Hakuna	Ndani ya muda wa siku moja (1) baada ya kupokea maombi

	Kielektroniki			
8	Kutoa mafunzo kuhusu Mifumo ya Kusimamia Habari	Barua ya kuomba mafunzo; Kutambua haja ya mafunzo hayo	Hakuna	Ndani ya muda wa wiki mbili (2) baada ya kupokea maombi
9	Maombi ya usaidizi kutoka kwa watumiaji wa Mifumo ya Kusimamia Habari	Barua ya maombi; Maombi yaliyotumwa kwa kutumia mfumo	Hakuna	Ndani ya muda wa siku mbili (2) baada ya kupokea maombi
10	Maombi ya usaidizi kutoka kwa watumiaji	<ul style="list-style-type: none"> • Pokea maombi kutoka kwa mtumiaji huduma • Gundua tatizo, lirekodi, kisha ulitatie 	Hakuna	Ndani ya muda wa siku moja (1) ya kufanya kazi
11	Kutoa mafunzo ya usaidizi wa watumiaji	<ul style="list-style-type: none"> • Barua ya maombi • Fanya uchunguzi juu ya mahitaji ya mafunzo 	Hakuna	Ndani ya muda wa wiki nne (4) baada ya kupokea maombi au kutambua haja ya kutoa mafunzo
12	Ukaguzi na utunzaji wa mitambo ya Teknolojia ya Habari na Mawasiliano	<ul style="list-style-type: none"> • Kuandaa ratiba ya ukaguzi na utunzaji wa mitambo 	Hakuna	Kulingana na ratiba iliyoidhinishwa ya ukaguzi na utunzaji
13	Ukarabati na utunzaji wa mitambo ya Teknolojia ya Habari na Mawasiliano iliyo ndani ya muda wa muuzaji kuikarabati au kuibadilisha	<ul style="list-style-type: none"> • Andaa stakabadhi za mitambo na uanike sifa za mitambo hiyo • Wasiliana na muuzaji au anayehusika na utunzaji 	Hakuna	Ndani ya muda wa wiki mbili (2) baada ya kuripotiwa kwa tatizo katika mtambo
14	Ukarabati and utunzaji wa mitambo ya Teknolojia na Mawasiliano kutoka idara zingine	<ul style="list-style-type: none"> • Tambua tatizo la mtambo • Bainisha vipuli vinavyohitajika • Panapo haja, peleka mtambo kwa muuzaji • Mtumiaji wa mtambo achukue mtambo baada ya utunzaji/ukarabati 	Hakuna	Ndani ya muda wa wiki sita (6) baada ya mtambo kuletwa katika karakana ya Kituo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano

15	Utekelezaji wa miradi	<ul style="list-style-type: none"> • Tambua mahitaji ya mradi • Andika pendekezo la mradi huo • Kutolewa kwa zabuni 	Hakuna	Ndani ya muda wa mwaka mmoja (1) baada ya kutolewa kwa zabuni
16	Mawasiliano ya kawaida	<ul style="list-style-type: none"> • Kupokea mawasiliano 	Hakuna	Ndani ya muda wa siku saba (7) baada ya kupokea mawasiliano