



CHUO KIKUU CHA NAIROBI
KITUO CHA TEKNOLOJIA YA HABARI NA MAWASILIANO

KUJITOLEA KATIKA UOTAJI HUDUMA

Tunajitolea kuhakikisha kwamba mambo yafuatayo yamefanyika: -

- ✓ Huduma za barua pepe zitatolewa kwa wafanyikazi na wanafunzi wote wa Chuo Kikuu kila wakati.
- ✓ Huduma za Mtando-ndani zitatolewa kwa wafanyikazi na wanafunzi wote mradi matumizi ya kufaa ya mtandao huo yanazingatiwa.
- ✓ Usalama wa muundo msingi wa kompyuta katika Chuo Kikuu utadumishwa kila wakati.
- ✓ Kutoingiliwa kwa habari na siri ikiwa ni pamoja na ulinzi dhidi ya ulaghai wa kimtandao, kusikiliza mazungumzo ya watu kwa siri, na kutumiwa barua-pepe haribifu utadumishwa.
- ✓ Baada ya kupokea malalamiko kuhusu kutokuwepo kwa huduma za mtandao, tathmini itafanywa ili kubaini chanzo cha tatizo hilo na iwapo tatizo hilo halitatatuliwa kwa muda wa siku moja, basi litapelekwa katika ngazi ya juu ya utatuzi. Kutegemea na kiwango cha tatizo lenyewe, tatizo hilo sharti litatuliwe ndani ya muda wa siku mbili za kufanya kazi.
- ✓ Kuingiliwa kwa usalama wa huduma za Teknolojia ya Habari na Mawasiliano kutashughulikiwa mara moja baada ya kuripotiwa ikiwa ni pamoja na kuchukua hatua za dharura ndani ya muda wa nusu siku.
- ✓ Tovuti ya Chuo Kikuu cha Nairobi itakuwa ya kutegemewa kwa matumizi ya ndani na nje ya Chuo Kikuu.
- ✓ Mifumo yote ya Usimamizi wa Habari itaendeshwa na kudumishwa kwa minajili ya kutoa huduma za kuridhisha kwa watumiaji wote.
- ✓ Nakala za ziada za Mifumo yote ya Usimamizi wa Habari zitawekwa kila wakati.

- ✓ Mafundisho juu ya Mifumo ya Usimamizi wa Habari pamoja na jinsi ya kuandaa habari za mtandao yatafanywa mara kwa mara na pia kulingana na matakwa ya watumiaji.
- ✓ Mikakati ya kufaa ya kuweka nakala ziada za data na kutafuta data iliyopotea itatolewa ili kuhakikisha usalama ya data.
- ✓ Maombi ya walimu na wanafunzi ya kufungua akaunti zao katika ulingo wa ujifunzaji wa mbali wa kielektroniki yatashughulikiwa ndani ya muda wa siku moja ya kufanya kazi baada ya kupokea maombi hayo.
- ✓ Maombi ya usaidizi kutoka kwa watumiaji yatashughulikiwa ndani ya muda wa siku moja baada ya kupokea maombi hayo.
- ✓ Mafundisho kwa watumiaji yatafanywa ndani ya muda wa wiki 4 baada ya kupokea maombi au kutambua haja ya kufanya mafundisho hayo.
- ✓ Kwa mitambo iliyo ndani ya muda wa muuzaji kuikarabati au kuibadilisha, maombi ya kukagua na kukarabati mitambo hiyo yatapelekwa kwa muuzaji au mkaguzi anayehusika ndani ya muda wa siku mbili baada ya tatizo la kimitambo kuripotiwa.
- ✓ Mitambo ya kompyuta iliyoharibika kutoka idara zingine za Chuo itakarabatiwa na mitambo yenyewe kurudishwa kwa wateja ndani ya muda wa wiki 6 tangu kufikishwa kwa mitambo hiyo katika karakana ya Teknolojia ya Habari na Mawasiliano, kutegemea na aina ya tatizo lenyewe, upatikanaji wa vipuri (spea) na kulipwa kwa muuzaji wa vipuri.
- ✓ Mitandao mipya itaanza kazi ndani ya muda wa miezi 12 kutoka wakati wa uzinduzi wa mradi.

Kituo cha Teknolojia ya Habari na Mawasiliano

Chuo Kikuu cha Nairobi

S.L.P. 30197 - 00100

Nairobi, KENYA

Nambari ya simu: +254 020 4444919

Nambari ya faksi: +254 020 245566

Barua-pepe: director-ict@uonbi.ac.ke

Tovuti: <http://ict.uonbi.ac.ke>