MAMLAKA YA MAWASILIANO TANZANIA

Muongozo wa Maandalizi wa Mikataba ya Makubaliano ya Utoaji wa Huduma kwa Watoa Huduma za Intaneti

UMETOLEWA NA TCRA – JUNI 2024

MUUNGOZO WA MAANDALIZI WA MIKATABA YA MAKUBALIANO YA UTOAJI WA HUDUMA KWA WATOA HUDUMA ZA INTANETI

Hati Namba: TCRA/DIA/TIM/GUD-SLA/002

Imeidhinishwa na:	Cheo	Sahihi	Tarehe
Dkt. Jabiri K. Bakari	**Mkurugenzi Mkuu**	[signature]	20/06/2024

YALIYOMO

UTANGULIZI 4
5.1 Ubora wa Huduma..10
5.2 Viwango vya ada na utozaji...11
5.3 Fidia...11
5.4 Usimamizi wa Hitilafu 12
5.5 Matengenezo...12
5.6 Kinga dhidi ya Mtoa Huduma 13
5.7 Mapitio ya Mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma.......................13
6.0 Marekebisho...14

SEHEMU YA KWANZA

UTANGULIZI

1.0 Nukuu

Muuongozo huu unaweza kunukuliwa kama Muongozo wa Maandalizi wa Mikataba ya Makubaliano ya Utaoji wa Huduma kwa Watoa Huduma za Intaneti wa mwaka 2024.

2.0 Matumizi

Muungozo huu utatumika kwa Watoa Huduma za intaneti nchini Tanzania wanaotoa huduma za intaneti kwa wateja kupitia mkongo, VSAT na viunganisho vya mawimbi ya bila waya ya kutoka kituo kimoja hadi kingine (point to point) kwa intaneti inayotumiwa kwa pamoja baina ya wateja au iliyo mahususi kwa mteja mmoja.

3.0 Malengo

Huduma za Mawasiliano ya intaneti zina manufaa makubwa ya kiuchumi na uwezo wa kuboresha ustawi wa watu na maisha yao. Mahitaji ya huduma za Mawasiliano nchini Tanzania yanaendelea kuongezeka kadri wateja zaidi wanavyounganishwa. Hata hivyo, katika dunia ya leo, utoaji wa huduma si lengo pekee. Wateja wanapaswa kuunganishwa na huduma za mawasiliano salama, zenye ubora na wanazoweza kumudu bei.

Katika kutoa huduma kwa wateja, Mikataba ya Makubaliano ya Utoaji wa Huduma (SLA) kati ya Watoa Huduma na wateja ina jukumu muhimu katika kusimamia huduma zinazotolewa na hatimaye kuamua ubora wa huduma kwa wateja. Huduma mbalimbali hutolewa kwa kutumia teknolojia tofauti pamoja na aina tofauti ya mikataba ya makubaliano ya utoaji wa huduma. Kwa hiyo, muongozo huu unalenga kutoa taarifa za kina ambazo zinapaswa kujumuishwa katika mikataba ya makubaliano ya utoaji wa huduma kati ya Watoa Huduma wa intaneti na wateja wao.

3.1 Malengo mahususi

Muongozo huu umewekwa ili kuhakikisha uwazi, uwajibikaji na uelewano wa pande zote kati ya watoa huduma na wateja wao. Malengo mahususi ya Muungozo huu ni :

a) kufafanua muundo wa msingi wa mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma;
b) kuweka masharti ya viwango vya chini vya huduma ambavyo mtoa huduma anapaswa kuwahakikishia wateja;
c) kufafanua kwa uwazi wigo wa huduma zinazotolewa, ikiwa ni pamoja na vipimo na

viashiria vya utendaji, na muda wa kumjibu mteja ili kuhakikisha kuwa pande zote zina uelewa wa pamoja wa kile kinachotarajiwa katika huduma husika;

d) kuweka viwango vya utendaji vinavyopimika ambavyo mtoa huduma lazima azingatie, ikiwemo dhamana za upatikanaji wa huduma, muda wa kutatua changamoto za kupata huduma, na ubora wa huduma;

e) kuainisha njia za mawasiliano, utaratibu wa kutoa taarifa na kushughulikia changamoto za huduma ili kuwezesha mawasiliano bora kati ya mtoa huduma na mteja, ambayo husaidia kutatua changamoto za huduma kwa wakati na kupunguza muda wa kutopatikana kwa huduma;

f) kusaidia watoa huduma kusimamia matarajio ya wateja kwa kuwa wawazi kuhusu huduma zinazotolewa na kiwango cha utatuzi wa changamoto kinachopatikana;

g) kuweka mfumo wa ufuatiliaji na kutathmini utendaji wa huduma kupitia viashiria muhimu vya utendaji na kufanya mapitio ya mara kwa mara, pande zote zinaweza kuainisha maeneo ya kuboresha na kutekeleza hatua muhimu za kuboresha; na

h) kujenga uaminifu na imani kati ya watoa huduma na wateja wao ili kuleta mahusiano mazuri baina yao yanayotarajiwa kudumu kwa muda mrefu pale ambapo watoa huduma wanakidhi matarajio ya viwango vya huduma.

4.0 Tafsiri

Katika Kanuni hizi, isipokuwa kama muktadha utahitaji vinginevyo: -

"**Dirisha la matengenezo**" maana yake ni kipindi kati ya saa sita usiku hadi saa kumi alfajiri ambapo matengenezo yamepangwa kufanyika;

"**Majanga ya asili**" maana yake ni matukio ambayo yako nje ya uwezo wa mtoa huduma na ambayo yanafanya mtoa huduma kushindwa kutekeleza majukumu yake yaliyopo katika leseni; matukio kama haya yanaweza kujumuisha matukio ya moto, mafuriko, milipuko ya magonjwa, vizuizi vya karantini, migomo, vita au mapinduzi;

"**Matengenezo yaliyopangwa**"maana yake ni matengenezo yaliyopangwa kwa lengo la kuboresha rasilimali zilizopo za intaneti;

"**Mamlaka**" maana yake ni Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania iliyoanzishwa chini ya Sheria ya Mamlaka ya Udhibiti wa Mawasiliano Tanzania (Sura ya 172);

"Mkataba wa Makaubaliano ya Utaoji Huduma" katika kifupi,SLA, maana yake ni makubaliano rasmi kati ya mtoa huduma na mteja wa huduma zinazotolewa, ambayo hufikiwa baada ya mchakato wa majadiliano wenye lengo la kutathmini huduma husika, ubora na kiwango cha huduma zinazotolewa pamoja na majukumu na vipaumbele vya kila upande;

"Mtumiaji" maana yake ni mtu yeyote anayetumia huduma za mawasiliano ya kielektroniki, bidhaa au huduma za posta; na

"Mteja" maana yake ni mtu anayepata huduma ya matumizi au ya maudhui kwa makubaliano au masharti yaliyowekwa na wenye leseni ya huduma ya matumizi au maudhui.

SEHEMU YA PILI

YALIYOMO KWENYE MKATABA WA MAKUBALIANO YA UTOAJI HUDUMA

5.0 Matakwa ya jumla

Mtoa huduma za intaneti, kwa mujibu wa Kanuni ya 5 ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielekroniki na Posta kuhusu Ulinzi wa Mtumiaji za mwaka 2018 ataandaa mkataba wa makubaliano ya utoaji huduma wenye sifa zifuatazo: -

a) lugha itakayotumika kwenye mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma ni Kiswahili au Kiingereza kulingana na lugha ambayo mteja anaifahamu, ikitoa maelezo kamili ya huduma itakayotolewa na huduma nyingine zinazohitajika ili kutumia huduma hiyo kwa ufanisi;

b) una maelezo ya kina juu ya viwango au gharama ikiwemo:-
   (i) viwango au gharama zinazotumika kwa kila huduma inayotolewa;
   (ii) ada au gharama zote zinazohusiana na huduma;
   (iii) vipengele vyote vya malipo husika na mchanganuo wake;
   (iv) wakati gani wa utozaji wa malipo au hali nyingine zinazoweza ongeza gharama za malipo; na
   (v) iwapo malipo au vipengele vyake vinaweza kubadilika mara kwa mara, mazingira ya mabadiliko hayo na jinsi mteja atakavyotaarifiwa kuhusu mabadiliko hayo.

c) masharti na vigezo katika mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma yatajumuisha: -
   i. tarehe ya kuanza mkataba;
   ii. muda wa mkataba;
   iii. namna na athari za kusitisha mkataba pale inapohitajika;
   iv. mazingira yanayoruhusu kusitisha mkataba kabla ya muda wake;
   v. kiasi au njia ya kukokotoa gharama zozote zitakazolipwa kutokana na kusitisha mkataba kabla ya wakati;
   vi. masharti na vigezo vya kuhuisha mkataba pale inapohitajika;
   vii. masharti na vigezo vya kusitisha na kuunganisha huduma na gharama zinazoweza tozwa kwa kusitishwa au kuunganishwa kwa huduma;
   viii. masharti na vigezo vinavyoweza kutumika kurejeshewa malipo yoyote ikijumuisha muda na makato yoyote au ada zinazotumika;
   ix. vigezo na masharti yanayohusiana na hali inayoweza kusababisha kusitisha au kuondoa huduma;
   x. vigezo na masharti yanayohusiana na utoaji, ufungaji au uanzishaji wa huduma; na
   xi. iwapo masharti au vipengele vya huduma vinaweza kubadilika na jinsi mteja atataarifiwa kuhusu mabadiliko hayo.

d) ina maelezo kuhusu dhamana yoyote ya kimkataba inayohusiana na bidhaa (ikiwa ipo) zinazotolewa kwa ajili ya matumizi kuhusiana na huduma, ikijumuisha jinsi ya kupata huduma ya dhamana iwapo inahitajika na pale nakala ya dhamana haitolewi pamoja na bidhaa, jinsi na wapi inapatikana;

e) ina taarifa sahihi za kulipia kwa uelewa wa mteja kama ilivyoelezwa kwa undani katika sehemu ya malipo hapa chini;

f) inajumuisha maelezo ya ukiukaji wa Sera ya Matumizi yanayokubalika kulingana na aina ya huduma zinazotolewa ikiwemo: -

   i. kutumia huduma kusambaza taarifa yoyote (kwa barua pepe, kupakia, kuchapisha, au vinginevyo) ambayo, kwa makusudi au bila kukusudia, inakiuka sheria zozote za nchi au za kimataifa, au kanuni ndogo au kanuni zozote zilizopo;
   ii. kutumia huduma kudhuru au kujaribu kudhuru watoto kwa namna yeyote;
   iii. kutumia huduma kusambaza taarifa yoyote (kwa barua pepe, kutuma au kuchapisha au vinginevyo) inayotishia au kupelekea madhara ya kimwili au uharibifu wa mali;
   iv. kutumia huduma kusambaza taarifa yoyote (kwa barua pepe, kupakia au kuchapisha au vinginevyo) inayomdhalilisha au kumdhuru mtu mwingine; na
   v. kutumia huduma kufanya vitendo vya udanganyifu vya kuuza au kununua bidhaa, vitu, au huduma au kuendeleza aina yoyote ya utapeli wa kifedha.

g) mkataba utakuwa na maelezo ya kutosha kufafanua matarajio ya huduma zinazotolewa na kwa uchache kuzingatia yafuatayo: -

   i. maelezo ya huduma kwa kufafanua kila huduma itakayotolewa, kama upatikanaji wa intaneti, uandalizi wa barua pepe, usajili wa kikoa, n.k na kubainisha vipengele vya utendaji kazi na viwango vya utendaji vinavyohusiana na kila huduma;
   ii. upatikanaji wa huduma ili kubaini asilimia ya muda wa huduma inayotarajiwa (mfano 99.9%) na kufafanua muda wa chini unaokubalika wa kusitisha huduma kwa dirisha la matengenezo yaliyopangwa na yasiyopangwa;
   iii. viwango vya utendaji vinavyoainisha viashiria vya utendaji vinavyoweza kupimika (mfano, ucheleweshaji wa intaneti, kipimo intaneti, upotevu wa taarifa mtandaoni, n.k.) na kubainisha viwango vinavyokubalika kwa kila kipimo (mfano, ucheleweshaji wa juu zaidi wa milisekunde 50);
   iv. maelezo ya kina juu ya njia za kutaarifu changamoto za wateja zinazopatikana (mfano simu, barua pepe, chati) na kufafanua muda wa kutoa majibu kwa mteja kutegemea na aina tofauti za utatuzi wa changamoto (mfano masuala muhimu ndani ya saa 1, yasiyo ya muhimu ndani ya saa 4);
   v. kubainisha hatua za kiusalama zilizopo ili kulinda taarifa za wateja na miundombinu ya mtandao kwa kuzingatia kanuni husika na viwango vilivyopo;
   vi. kubainisha vigezo kwa wateja wanaopokea huduma ya intaneti ya pamoja (sharing) ili kuhakikisha hawapati kasi ndogo sana wakati wa matumizi ya juu (wateja wote wanapotumia) kwa kujumuisha yafuatayo:-

- Kiwango cha chini cha kipimo cha intaneti (bandwidth) kwa kila mteja, hasa wakati wa matumizi ya juu; na
- sera za matumizi ya haki (fair usage policy) zitakazotekelezwa ili kuzuia watumiaji wengine kutumia kupita kiasi na wengine kukosa au kupata kidogo ili kuhakikisha ugawaji wa rasilimali kwa haki.

vii. kubainisha masharti ambayo pande zote mbili zinaweza kusitisha mkataba na kufafanua mchakato kuhuisha na kurekebisha mkataba, ikijumuisha mabadiliko yoyote ya masharti au bei.

h) inayohusiana moja kwa moja na huduma inayotolewa na kutekelezwa;

i) inafafanua vigezo vya ubora wa huduma kwa mujibu wa Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ubora wa Huduma), huduma nyingine zinazoweza kuwasilishwa na kutoa mbinu za kufuatilia utendaji halisi dhidi ya viwango vya huduma vilivyoahidiwa kama ilivyofafanuliwa chini ya sehemu ya Ubora wa Huduma;

j) kutoa utaratibu wa utoaji taarifa pindi wateja wanapokuwa na changamoto ya huduma na utatuzi wa awali kushindwa kufanyika kwa mujibu wa muda uliotarajiwa, ikiwemo, taratibu za usimamizi katika kutatua hitilafu, na nyakati za kumjibu mteja na kutatua hitilafu zinazotarajiwa ikiwemo:-

i. Huduma kwa Wateja:
   - Utatuzi wa changamoto wa Kiwango cha kwanza: Usaidizi wa kimsingi wa kiufundi unaotolewa kupitia simu, barua pepe, au chati, unaohusika na utatuzi wa awali, utatuzi wa masuala ya msingi, na utengenezaji wa tiketi, ikijumuisha upatikanaji wao kwa kupigiwa simu masaa 24 / siku 7 kwa wiki, n.k;
   - Usaidizi wa changamoto wa kiwango cha pili: Usaidizi wa juu wa kiufundi unaotolewa na mafundi wenye uzoefu wanaohusika na utatuzi wa kina wa matatizo, kuhusika na masuala tata na kufanya uratibu wa kuhusisha watoa huduma wengine pale inapohitajika, pamoja na upatikanaji na watoa huduma wengine ikihitajika, ikiwa ni pamoja na upatikanaji wao kwa kupigiwa simu masaa 24/ siku 7 kwa wiki, n.k;
   - Usaidizi wa changamoto wa kiwango cha tatu: hufanywa na wataalamu waliobobea wa wanaowajibika kutafuta suluhu ya masuala muhimu au magumu sana, utambuzi wa kina na uchambuzi wa chanzo cha tatizo, ikijumuisha upatikanaji wao kwa kupigiwa simu masaa 24/ siku 7 kwa wiki, n.k

ii. Njia ya kuwasilisha changamoto ya viwango vya usaidizi: Masuala yanayozidi uwezo wa kiwango cha kwanza yanapandishwa hadi kiwango cha pili na hatimaye kiwango cha tatu kulingana na uzito, ugumu, au hali ya dharura ya changamoto husika;
iii. Muda unaotarajiwa wa majibu: mfano kiwango cha kwanza: Ndani ya dakika 30 tangu kutolewa kwa tiketi, kiwango cha pili: ndani ya saa 1 ya kuwasilisha au kupandishwa ngazi, na kiwango cha 3: majibu ya haraka kwa masuala muhimu, vinginevyo, ndani ya saa 1; na
iv. masuala ambayo hayajatatuliwa ndani ya muda uliobainishwa yatapelekwa ngazi za juu za usaidizi au uongozi.

k) kutoa utaratibu wa fidia, suluhisho, au adhabu ili kufidia wateja wao wakati mtoa huduma anaposhindwa kufikia viwango vya huduma vilivyokubaliwa kama ilivyoelezwa kwa undani katika sehemu ya fidia;
l) kutoa taarifa ya mapema ya matengenezo yaliyopangwa ambayo yanaweza kuathiri huduma zinazotolewa kama ilivyoelezwa kwa undani katika sehemu ya matengenezo; na
m) kwa huduma zinazohusisha taarifa nyeti au taarifa binafsi, ikiwa ni pamoja na ahadi ya mtoa huduma ya kuweka hatua madhubuti za usalama wa taarifa na faragha kwa mujibu wa sheria za ulinzi wa taarifa.

5.1 Ubora wa Huduma

Wakati wa makubaliano ya mkataba wa utoaji wa huduma, mtoa huduma atahakikisha kuwa Viwango vya Ubora wa Huduma (Quality of Service - QoS) vinavyohusiana na ubora; na uzoefu wa wateja kwa huduma wanazotumia (Quality of Experience – QoE) vinapaswa kujumuishwa katika mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma, na malengo husika yanapaswa kuendana na masharti ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ubora wa Huduma). Mara tu vigezo vya QoS na masharti yanayolengwa kukubaliwa, pande zote zinapaswa kukubaliana juu ya upimaji wa ubora wa huduma na namna ya vipimo vitakavyochukuliwa. Maelezo ya vipimo yanapaswa kujumuisha maelezo ya viashiria vinavyopimwa, wapi na mara ngapi vinapimwa, na pia mara ngapi vinakusanywa katika mfumo wa ripoti.

Viashiria vya Ubora wa Huduma kwa mujibu wa Kanuni za Ubora wa Huduma vitajumuisha yafuatayo miongoni mwa megine:-

i. kipimo cha chini cha kasi ya uhakika kwa kupakia na kupakua taarifa mtandaoni;
ii. kiwango cha juu kinachokubalika cha ucheleweshaji (latency) kwa kupata huduma au programu tofauti;
iii. kiwango au ukomo wa asilimia ya upotevu wa taarifa za kidijiti katika mtandao;
iv. matarajio ya muda wa upatikanaji wa uunganishaji wa intaneti, kwa kawaida huonyeshwa kama asilimia ya muda huduma inapatikana;

v. kiwango cha juu cha muda wa kusubiri, ambao unaweza kuathiri programu za wakati halisi kama vile VoIP au utiririshaji wa video (Jitter);
vi. utaainisha zana na mifumo itakayotumika kwa ufuatiliaji wa utendaji wa intaneti, ikiwa ni pamoja na matumizi ya kipimo cha intaneti (bandwidth), ucheweleshaji (latency) na upatikanaji wa huduma (uptime); na
vii. kuwapa wateja uwezo wa kupakua ripoti za utendaji kazi wa huduma wanayotumia na kutumia mifumo ya ufuatiliaji inayoonyesha vipimo muhimu na mwenendo wa utendaji wa huduma pale inapohitajika.

5.2 Viwango vya ada na utozaji

Mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma unapaswa kuwa na majukumu ya utozaji ada au ankara kama ilivyoainishwa katika Kanuni ya 9 ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta (Ulinzi wa Mtumiaji) za mwaka 2018 na:

a) kubainisha wakati, namna na muundo wa taarifa za ankara pamoja na njia ya malipo ili kuepuka kutokuelewana, ikijumuisha angalau yafuatayo:-
   i. jina na anwani ya mteja;
   ii. jina la biashara, anwani na leseni ya mtoa huduma;
   iii. njia ya kutambua ankara au malipo ;
   iv. kipindi cha utozaji au malipo;
   v. maelezo ya gharama au ada ambazo mteja anatozwa;
   vi. jumla ya kiasi kinachotozwa, malipo au punguzo na kiasi halisi kinacholipwa na mteja;
   vii. tarehe ambazo utazoji wa malipo utatolewa;
   viii. tarehe ya mwisho ya malipo;
   ix. njia zinazotumika kufanya malipo;
   x. sarafu iliyokubaliwa kwa utozaji (TZS au USD); na
   xi. masharti ya kutokulipa malipo.
b) kuhakikisha kuwa kuna mifumo iliyowekwa ili wateja kuthibitisha ada au ankara zao kabla ya kufanya malipo; na
c) kuweka utaratibu wa kushughulikia pingamizi la kulipa ada, ankara au migogoro.

5.3 Fidia

Mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma unapaswa kutoa utaratibu wa fidia kwa mujibu wa kanuni ya 5 (4) ya Kanuni za Mawasiliano ya Kielektroniki na Posta kuhusu Ulinzi wa Mtumiaji, za mwaka 2018 pale ambapo makubaliano yamevunjwa au viwango vya ubora wa huduma havikutimizwa. Fidia inapaswa kujumuisha vipengele vilivyokubaliwa na wateja wao ikiwemo yafuatayo miongoni mwa megine: -

a) kubainisha vipimo au viashiria vitakavyotumika kupima ubora wa huduma, kama vile muda wa upatikanaji huduma (uptime), muda wa kutoa majibu (response time), muda wa

utatuzi wa hitilifu na viwango vya utendaji kulingana na matarajio ya mteja;

b) kubainishi wakati ambapo fidia itastahili kulipwa. Hii inaweza kujumuisha matukio ambayo viwango vya huduma vinashuka chini ya viwango vilivyokubaliwa au pale ambapo mtoa huduma anaposhindwa kutimiza ahadi fulani zilizoainishwa katika mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma;

c) kuweka wazi njia na vigezo vya kuhesabu fidia. Hii inaweza kuhusisha na ukubwa wa hitilafu, muda wa ukosekanaji wa huduma, athari kwa biashara ya mteja, fomula iliyoainishwa awali inayohusiana na kiwango cha kupungua kwa ubora wa huduma;

d) aina za fidia ambazo zinaweza kutolewa kwa mteja, kama kupewa tena huduma, punguzo la ankara za siku zijazo, masharti ya huduma iliyoongezwa, au kufidiwa kwa muda ulioathiriwa;

e) utaratibu wa wazi za kuanzisha na kushughulikia madai ya fidia;

f) kutoa ripoti za mara kwa mara kwa wateja juu ya utendaji wa huduma na fidia yoyote iliyotolewa, ili kuhakikisha uwazi na uwajibikaji;

g) kupitia upya mara kwa mara ufanisi wa mfumo wa fidia na kufanya marekebisho yanayohitajika kulingana na maoni ya wateja, mabadiliko ya mahitaji ya huduma, au viwango vinavyoendelea kubadilika katika sekta ya mawasiliano; na

h) kuhakikisha kuwa mfumo wa fidia unazingatia sheria, kanuni, na makubaliano ya kimkataba.

5.4 Usimamizi wa Hitilafu

Mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma unapaswa kujumuisha utaratibu wa usimamizi wa hitilafu ikiwemo yafuatayo miongoni mwa megine:

(a) utaratibu wa wateja kuwasilisha taarifa ili kupata usaidizi unapaswa ukijumuisha hatua zifuatazo: -

i. mahali pa kutoa taarifa ya tatizo linapotokea (Kitengo cha msaada au Kituo cha Uendeshaji Mtandao (NOC));

ii. ngazi za kuripoti taarifa kulingana na ukubwa au muda tatizo lilipotokea; na

iii. mawasiliano ya mtoa huduma kulingana na ukubwa wa tatizo, ikiwemo jina, cheo, namba za simu, barua pepe na namna nyingine za kumfikia mtoa huduma.

(b) utaratibu wa kuwajulisha wateja kuhusu chanzo cha hitilafu, maendeleo ya utatuzi wa hitilafu na muda unaotarajiwa kutatua hitilafu; na

(c) muda wa utatuzi wa hitilafu na muda wa kutoa majibu.

5.5 Matengenezo

Mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma unapaswa kueleza namna ya kufanya matengenezo yaliyopangwa ambayo yanatarajiwa kuathiri utoaji wa huduma na izingatie mambo yafuatayo miongoni mwa mengine:-

a) kutoa taarifa mapema kwa wateja na Mamlaka, angalau saa arobaini na nane (48) kabla ya kufanya matengenezo yaliyopangwa kwa kutumia njia mbalimbali za mawasiliano ya kuwafikia wateja, kama vile barua, barua pepe, jumbe fupi za maandishi, taarifa za ndani ya programu, mabango ya tovuti na majukwaa ya mitandao ya kijamii;
b) matengenezo tofauti yanayotarajiwa, madhumuni yake, na manufaa yatakayopatikana, kama vile uboreshaji wa utendaji wa mfumo, marekebisho ya hitilafu, au uimarishaji wa usalama, na ikiwezekana muda unaotarajiwa wa kila dirisha la matengenezo; na
c) kueleza kwa uwazi athari zinazoweza kutokea kwenye utoaji wa huduma wakati wa dirisha la matengenezo na ikiwa kutakuwa na suluhisho mbadala au njia mbadala kwa wateja ili kupunguza athari kwenye shughuli au kufanya kazi zao.

5.6 Kinga dhidi ya Mtoa Huduma

Mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma unapaswa kueleza maeneo yote ambayo mtoa huduma hawezi kuwajibishwa kwa kutopatikana kwa huduma, ikijumuisha yafuatayomiongoni mwa mengine: -

a) Matukio ambayo hayawezi kudhibitiwa na mtoa huduma, kama vile vitendo vya kigaidi au hatua za serikali ambazo zinaweza kusababisha kukosekana kwa huduma;
b) matengenezo yaliyopangwa ambapo huduma inaweza kusitishwa kwa muda au kupungua ubora;
c) changamoto zinazotokana na hatua au vitendo vya mteja vinavyoathiri ubora huduma;
d) changamoto zinazotokana na huduma au miundombinu ya upande wa tatu inayotumika pamoja na huduma za mtoa huduma ambayo imejadiliwa na kukubaliwa na mteja;
e) changamoto zinazotokana na udukuzi, au matumizi mabaya ya huduma na mteja au washirika wengine (third parties);
f) mapungufu au kushindwa kwa vifaa au miundombinu iliyotolewa na mteja ambayo iko nje ya uwezo wa udhibiti wa mtoa huduma;
g) matukio yasiyotarajiwa kama vile matetemeko ya ardhi, mafuriko, au majanga mengine ya asili ambayo yanaweza kuathiri utoaji wa huduma;
h) uvunjifu wa hatua za usalama licha ya juhudi za mtoa huduma za kuzuia kwa kiwango kinachostahili; na
i) utekelezaji wa kanuni mpya au mahitaji ya kisheria yanayolazimu mabadiliko kwenye huduma, ambayo yanaweza kuathiri utoaji wa huduma.

5.7 Mapitio ya Mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma

Mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma unapaswa kueleza ni mara ngapi mapitio ya mkataba yatafanyika ili kuendana na mabadiliko ya teknolojia na matarajio ya wateja. Mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma unaweza kufanyiwa mapitio angalau kila mwaka, au mara nyingi zaidi kadri itakavyoonekana inafaa na upande wowote, ili kuhakikisha kuwa unabaki kuwa ya kisasa na unakidhi matarajio ya wateja. Mabadiliko yoyote yanayopendekezwa kwenye

mkataba wa makubaliano ya utoaji wa huduma yanapaswa kuafikiwa kwa pamoja na pande zote mbili.

6.0 Marekebisho

Muongozo huu unaweza kufanyiwa mapitio ya mara kwa mara na Mamlaka kadri itakavyoona inafaa kwa maendeleo ya sekta ya mawasiliano.

Wasiliana nasi

Mamlaka ya Mawasiliano Tanzania
Jengo la Mawasiliano, 20 Barabara ya Sam Nujoma,

S.L. P 474, Postikodi 14414 Dar es Salaam

+255 22 2199760 - 9 / +255 22 2412011 - 2 / +255 784558270 - 1