বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
প্লট#ই-৫/এ, আগারগাঁও প্রশাসনিক এলাকা, শের-ই-বাংলা নগর,
ঢাকা-১২০৭
সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ
www.btrc.gov.bd

স্মার্ট বাংলাদেশ
Smart Bangladesh

বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন BTRC

তারিখ: ১৯ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৩ জানুয়ারী ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

**স্মারক নম্বর:** ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.১৯৫৯

**বিষয়: M/S Solution (Dhaka Division) নামক ISP প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে পূর্বের অনুমোদন বাতিল করে নতুন ট্যারিফ অনুমোদন প্রদান প্রসঙ্গে।**

সূত্র: ১) Solution এর আবেদন;
২) বিটিআরসি'র স্মারক নং- ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.৭৭১ তারিখঃ ১৪ মে, ২০২৩
৩) Solution এর আবেদন;
৪) বিটিআরসি'র স্মারক নং- ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.২২.১১০৩ তারিখঃ ২২ জুন ২০২২
৫) Solution এর আবেদন;
৬) বিটিআরসি'র স্মারক নং- ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.১৯.৯৩২ তারিখঃ ১১ নভেম্বর, ২

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রস্থ পত্রসমূহের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, সূত্রস্থ-১ এর পত্রের মাধ্যমে ISP কার্যক্রম পরিচালনা জন্য আপনার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ট্যারিফ অনুমোদনের জন্য আবেদন করা হয়েছে। উল্লেখ্য, ইতোপূর্বে সূত্রস্থ-৩ ও ৫ নং পত্রের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে সূত্রস্থ-২ ও ৪ নং পত্রের মাধ্যমে আপনার প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে কমিশন হতে ট্যারিফ অনুমোদন প্রদান করা হয়। পুনরায় ISP কার্যক্রম পরিচালনা জন্য আপনার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নতুন করে ট্যারিফ অনুমোদনের জন্য আবেদন করার প্রেক্ষিতে পূর্বের সূত্রস্থ-২ ও ৪ নং মাধ্যমে জারীকৃত পত্রসমূহ বাতিল করতঃ সূত্রস্থ-৬ নং পত্রের শর্ত নং-৪ মোতাবেক 5Mbps, 10Mbps ও 20Mbps-কে আনুপাতিক হারে প্রয়োজনীয় সমন্বয় করে নিম্নোক্ত 'ছক' মোতাবেক আবেদনকৃত সকল প্যাকেজ/প্রোডাক্ট-এর ট্যারিফ, শর্ত এবং সেবা ও সেবার মান নিশ্চিতে Grade of Service (GoS) এর অনুমোদন 'Solution'এর অনুকূলে নির্দেশক্রমে প্রদান করা হলোঃ

| 'এক দেশ, এক রেট' | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ক্রম | ব্যান্ডউইথ (সর্বনিম্ন) | মাসিক বিল (সর্বোচ্চ) | | ক্রম | ব্যান্ডউইথ (সর্বনিম্ন) | মাসিক বিল (সর্বোচ্চ) |
| ১ | 5 Mbps | 500/ টাকা | | ৬ | 45 Mbps | 1500/ টাকা |
| ২ | 10 Mbps | 650/ টাকা | | ৭ | 60 Mbps | 2000/ টাকা |
| ৩ | 20 Mbps | 800/ টাকা | | ৮ | 75 Mbps | 2500/ টাকা |
| ৪ | 30 Mbps | 1000/ টাকা | | ৯ | 100 Mbps | 3500/ টাকা |
| ৫ | 35 Mbps | 1200/ টাকা | | | | |
| [সর্বোচ্চ শেয়ার্ড (কনটেনশন রেশিও) 1:8] | | | | | | |

২। **ট্যারিফের শর্তাবলী:**

(১) বিটিআরসি'র লাইসেন্সধারী সকল সরকারী/বেসরকারী বিভিন্ন ধরণের Internet Service Provider (ISP) প্রতিষ্ঠান উল্লেখিত ১ সেপ্টেম্বর ২০২১ তারিখ হতে প্রাথমিকভাবে ৫ (পাঁচ) বছরের জন্য নির্ধারিত থাকবে এবং পরবর্তীতে নতুন করে ট্যারিফ নির্ধারিত না হলে কমিশনের অনুমোদনক্রমে তা বলবৎ থাকবে। তবে কমিশন বাজার চাহিদা ও গ্রাহক স্বার্থ বিবেচনায় যে কোন সময় ইহা পরিবর্তন করতে পারবে;

(২) গ্রাহক সেবা ও সেবার মান নিশ্চিতে প্রয়োজনীয় 'Penalty' শর্তসহ Quality of Service & Experience-কে বিবেচনায় নিয়ে প্রতিটি সেবার মানদন্ড নির্ধারণে বর্ণিত Grade A, B ও C মোতাবেক 'Grade of Service (GoS)' বজায় রাখতে প্রতিটি ISP বাধ্য থাকবে। সকল ধরণের ISP'র ক্ষেত্রে "গ্রাহক ০৫ দিন অব্যাহতভাবে ইন্টারনেট সেবা বিচ্ছিন্ন থাকলে মাসিক বিল ৫০% প্রদান করবে, ১০ দিন অব্যাহতভাবে ইন্টারনেট সেবা বিচ্ছিন্ন থাকলে মাসিক বিলের ২৫% প্রদান করবে এবং ১৫ দিন অব্যাহতভাবে ইন্টারনেট সেবা বিচ্ছিন্ন থাকলে উক্ত মাসে কোন মাসিক বিল প্রদান করবে না";

(৩) ISP নীতিমালার শর্ত নং- ২১.৫ অনুযায়ী সরকার কর্তৃক অনুমোদিত ট্যারিফের আদলে সকল লাইসেন্সধারী ISP

প্রতিষ্ঠানকে কমিশন হতে প্রয়োজনীয় ট্যারিফ অনুমোদন গ্রহণ করতে হবে;
(৪) সরকারের অনুমোদিত ইন্টারনেট স্পিড সর্বনিম্ন সীমা 5Mbps বিদ্যমান রেখে ট্যারিফের তালিকা অনুযায়ী 5Mbps, 10Mbps ও 20Mbps অথবা Contention Ratio- 1:8 কে আনুপাতিক হারে প্রয়োজনীয় সমন্বয় করে কমিশনের অনুমোদনক্রমে গ্রাহকদের ISP অন্যান্য প্রোডাক্ট/সেবা প্রদান করতে পারবে;
(৫) ISP কর্তৃক কমিশন হতে অনুমোদিত ট্যারিফ চার্ট নিজস্ব ওয়েব সাইটে প্রকাশ করতে হবে এবং অনুমোদিত সেবা বা ট্যারিফ-এ কোন প্রকার পরিবর্তন বা সংযোজন গ্রহণযোগ্য নয়;
(৬) ট্যারিফের বাহিরে অনুমোদন ব্যতীত কোন সেবা/প্রোডাক্ট পরিচালনা করলে বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ আইন অনুযায়ী উক্ত প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে কমিশন আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহন করবে;
(৭) গ্রাহক অভিযোগ (টিকেটিং নাম্বারসহ) দ্রুততার সাথে সমাধান করতে হবে, গ্রাহক কর্তৃক কোন অভিযোগ প্রাপ্ত হলে বিটিআরসি প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এবং গ্রাহক অভিযোগ ও অভিযোগ সমাধানের তথ্য কমপক্ষে ০৬ (ছয়) মাসের জন্য সংরক্ষণ করতে হবে।

৩। <u>ট্যারিফের সহিত সেবা ও সেবার মান নিশ্চিতে **Grade of Service (GoS)**</u>:

<table>
<tr><th>GRADE</th><th colspan="2">Grade of Service (GoS):</th></tr>
<tr><td rowspan="2">A</td><td>Quality of Service (QoS)</td><td>1. Multiple Upstream redundancy<br>2. PoP with Multiple NTTN (underground) path redundancy<br>3. 24/7/365 NOC and Care Service</td></tr>
<tr><td>Quality of Experience (QoE)</td><td>1. Up Time : 99.00%<br>2. Down Time : (Cumulative)
<table>
<tr><th colspan="4">Down Time : Maximum per Month</th></tr>
<tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr>
<tr><td>01 Day/m</td><td>12 Hours/m</td><td>06 Hours/m</td><td>03 Hours/m</td></tr>
</table>
1. MTTR (Minimum Time To Restore) :
<table>
<tr><th colspan="4">MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN):</th></tr>
<tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr>
<tr><td>4 Hours</td><td>3 Hours</td><td>2 Hours</td><td>1 Hours</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">B</td><td>Quality of Service (QoS)</td><td>1. Upstream redundancy<br>2. PoP with NTTN (underground) path redundancy<br>3. 24/7/365 NOC and Care Service</td></tr>
<tr><td>Quality of Experience (QoE)</td><td>1. Up Time : 98.00%<br>2. Down Time : (Cumulative)
<table>
<tr><th colspan="4">Down Time : Maximum per Month</th></tr>
<tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr>
<tr><td>03 Day/m</td><td>02 Day/m</td><td>01 Day/m</td><td>12 Hours/m</td></tr>
</table>
1. MTTR (Minimum Time To Restore) :
<table>
<tr><th colspan="4">MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN):</th></tr>
<tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr>
<tr><td>5 Hours</td><td>4 Hours</td><td>3 Hours</td><td>2 Hours</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>Quality of Service (QoS)</td><td>1. Upstream redundancy<br>2. PoP with NTTN(underground) path<br>3. 24/7/365 NOC and Care Service</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>C</td><td>Quality of Experience (QoE)</td><td>
1. Up Time : 97.00%<br>
2. Down Time : (Cumulative)
<table>
<tr><td colspan="4">Down Time : Maximum per Month</td></tr>
<tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr>
<tr><td>04 Day/m</td><td>03 Day/m</td><td>02 Day/m</td><td>01 Day/m</td></tr>
</table>
1. MTTR (Minimum Time To Restore) :
<table>
<tr><td colspan="4">MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN):</td></tr>
<tr><td>Upazila ISP</td><td>District ISP</td><td>Division ISP</td><td>Nationwide ISP</td></tr>
<tr><td>6 Hours</td><td>5 Hours</td><td>4 Hours</td><td>3 Hours</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td colspan="3">Penalty: will be applicable for all type of ISPs and for the Monthly bill 500/- tk and above packages:</td></tr>
<tr><td>A, B, C</td><td colspan="2">if the service is continuously Down:<br>
• 5 Days: users will pay = 50%, of monthly bill for that month<br>
• 10 Days: users will pay = 25%, of monthly bill for that month<br>
• 15 Days: users will NOT Pay, the monthly bill for that month</td></tr>
</table>

৪। এতদ্বারা স্মারক নং- ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.৭৭১ তারিখঃ ১৪ মে, ২০২৩ এর মাধ্যমে ‘M/S Solution’ এর অনুকূলে জারীকৃত ট্যারিফ অনুমোদন পত্রটি বাতিল করা হলো।

০৩-০১-২০২৪
মোঃ নাহিদুল হাসান
উপ-পরিচালক

Proprietor, M/S Solution, Suite # 605, 154 Motijheel C/A, Dhaka-1000।

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.১৯৫৯/১ (৫)

তারিখ: ১৯ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৩ জানুয়ারী ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

**সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):**

১। চেয়ারম্যান এর একান্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), চেয়ারম্যান এর দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন;
২। সহকারী পরিচালক (মহাপরিচালক এলএল এর সাথে সংযুক্ত), লিগ্যাল এন্ড লাইসেন্সিং বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন;
৩। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড অপারেশন্স বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন;
৪। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, অর্থ, হিসাব ও রাজস্ব বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন এবং
৫। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ , বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন।

০৪-০১-২০২৪
মোঃ আমিনুল ইসলাম
উপ সহকারী পরিচালক