



বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন  
আইইবি ভবন, রমনা, ঢাকা - ১০০০১  
সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ



স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.৯২৬

তারিখ: ২৩ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০

০৬ জুন ২০২৩

বিষয়: **BDCOM Online Ltd. নামক ISP প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে পূর্বের অনুমোদন বাতিল করে নতুন ট্যারিফ অনুমোদন প্রদান প্রসঙ্গে।**

- সূত্র: ১) BDCOM Online Ltd. এর আবেদন।  
২) বিটিআরসি'র স্মারক নং- ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.৪৩২, তারিখঃ ১৪ মার্চ, ২০২৩।  
৩) BDCOM Online Ltd. এর আবেদন।  
৪) বিটিআরসি'র স্মারক নং- ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৩৩.৩০৬.২২.১১৮ তারিখঃ ১৮ এপ্রিল, ২০২২।  
৫) BDCOM Online Ltd. এর আবেদন।  
৬) বিটিআরসি'র স্মারক নং- ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.১৯.৯৩২, তারিখঃ ১১ নভেম্বর ২০২১।

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 পত্রের মাধ্যমে জারীকৃত পত্র দুটি 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 নিশ্চিত Grade of Service (GoS) -এর অনুমোদন 'BDCOM Online Ltd.' এর অনুকূলে নির্দেশক্রমে প্রদান করা হলোঃ

| ‘এক দেশ, এক রেট’ |                        |                      |      |                        |                      |
|------------------|------------------------|----------------------|------|------------------------|----------------------|
| ক্রম             | ব্যান্ডউইথ (সর্বনিম্ন) | মাসিক বিল (সর্বোচ্চ) | ক্রম | ব্যান্ডউইথ (সর্বনিম্ন) | মাসিক বিল (সর্বোচ্চ) |
| ১                | 10 Mbps                | 500/ টাকা            | ১৪   | 34 Mbps                | 1260/ টাকা           |
| ২                | 11 Mbps                | 525/ টাকা            | ১৫   | 36 Mbps                | 1400/ টাকা           |
| ৩                | 12 Mbps                | 600/ টাকা            | ১৬   | 40 Mbps                | 1500/ টাকা           |
| ৪                | 13 Mbps                | 650/ টাকা            | ১৭   | 45 Mbps                | 1600/ টাকা           |
| ৫                | 15 Mbps                | 700/ টাকা            | ১৮   | 48 Mbps                | 1680/ টাকা           |
| ৬                | 17 Mbps                | 750/ টাকা            | ১৯   | 50 Mbps                | 1750/ টাকা           |
| ৭                | 20 Mbps                | 800/ টাকা            | ২০   | 55 Mbps                | 1890/ টাকা           |
| ৮                | 22 Mbps                | 840/ টাকা            | ২১   | 60 Mbps                | 1999/ টাকা           |
| ৯                | 24 Mbps                | 900/ টাকা            | ২২   | 75 Mbps                | 2222/ টাকা           |
| ১০               | 26 Mbps                | 945/ টাকা            | ২৩   | 80 Mbps                | 2400/ টাকা           |
| ১১               | 28 Mbps                | 1000/ টাকা           | ২৪   | 90 Mbps                | 2500/ টাকা           |
| ১২               | 30 Mbps                | 1050/ টাকা           | ২৫   | 100 Mbps               | 3333/ টাকা           |
| ১৩               | 32 Mbps                | 1200/ টাকা           |      |                        |                      |

[সর্বোচ্চ শেয়ার্ড (কনটেনশন রেটিং) 1:8]

## ২। ট্যারিফের শর্তাবলী:

(১) বিটিআরসি'র লাইসেন্সধারী সকল সরকারী/বেসরকারী বিভিন্ন ধরনের 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 নিশ্চিত প্রয়োজনীয় 'Penalty' শর্ত সহ Quality of Service & Experience-কে বিবেচনায় নিয়ে প্রতিটি সেবার মানদণ্ড নির্ধারণে বর্ণিত Grade A, B ও C মোতাবেক 'Grade of Service (GoS)' বজায় রাখতে প্রতিটি ISP বাধ্য থাকবে। সকল ধরনের 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- ১১.৫ অনুযায়ী সরকার কর্তৃক অনুমোদিত টারিফের আদলে সকল লাইসেন্সধারী ISP প্রতিষ্ঠানকে কমিশন হতে প্রয়োজনীয় টারিফ অনুমোদন গ্রহণ করতে হবে;

(৪) সরকারের অনুমোদিত ইন্টারনেট স্পিড সর্বনিম্ন সীমা 5Mbps বিদ্যমান রেখে টারিফের 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 টারিফ চার্ট নিজস্ব ওয়েব সাইটে প্রকাশ করতে হবে এবং অনুমোদিত সেবা বা টারিফ – এ কোন প্রকার পরিবর্তন বা সংযোজন গ্রহণযোগ্য নয়;

(৬) টারিফের বাহিরে অনুমোদন ব্যতীত কোন সেবা/প্রোডাক্ট পরিচালনা করলে বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ আইন অনুযায়ী উক্ত প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে কমিশন আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে;

(৭) গ্রাহক অভিযোগ (টিকেটিং নাম্বার সহ) 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 ছয় (০৬) মাসের জন্য সংরক্ষণ করতে হবে;

### ৩। টারিফের সহিত সেবা ও সেবার মান নিশ্চিত Grade of Service (GoS):

| GRADE   | Grade of Service (GoS):     |  |                |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
|---|-----------------------------|--|----------------|--|-------------------------------|--|--|--|-------------|--------------|--------------|----------------|----------|------------|------------|------------|---|--|--|--|-------------|--------------|--------------|----------------|---------|---------|---------|
| A   | Quality of Service (QoS)    | 1. Multiple Upstream redundancy<br>2. PoP with Multiple NTTN (underground) path redundancy<br>3. 24/7/365 NOC and Care Service   |                |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
|   | Quality of Experience (QoE) | 1. Up Time : 99.00%<br>2. Down Time : (Cumulative)<br><table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="4">Down Time : Maximum per Month</th> </tr> <tr> <th>Upazila ISP</th> <th>District ISP</th> <th>Division ISP</th> <th>Nationwide ISP</th> </tr> <tr> <td>01 Day/m</td> <td>12 Hours/m</td> <td>06 Hours/m</td> <td>03 Hours/m</td> </tr> </table><br>1. MTTR (Minimum Time To Restore):<br><table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="4">MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN):</th> </tr> <tr> <th>Upazila ISP</th> <th>District ISP</th> <th>Division ISP</th> <th>Nationwide ISP</th> </tr> <tr> <td>4 Hours</td> <td>3 Hours</td> <td>2 Hours</td> <td>1 Hours</td> </tr> </table> |                |  | Down Time : Maximum per Month |  |  |  | Upazila ISP | District ISP | Division ISP | Nationwide ISP | 01 Day/m | 12 Hours/m | 06 Hours/m | 03 Hours/m | MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN): |  |  |  | Upazila ISP | District ISP | Division ISP | Nationwide ISP | 4 Hours | 3 Hours | 2 Hours |
| Down Time : Maximum per Month   |                             |  |                |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
| Upazila ISP   | District ISP                | Division ISP   | Nationwide ISP |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
| 01 Day/m  | 12 Hours/m                  | 06 Hours/m   | 03 Hours/m     |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
| MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN): |                             |  |                |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
| Upazila ISP   | District ISP                | Division ISP   | Nationwide ISP |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
| 4 Hours   | 3 Hours                     | 2 Hours  | 1 Hours        |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
| B   | Quality of Service (QoS)    | 1. Upstream redundancy<br>2. PoP with NTTN (underground) path redundancy<br>3. 24/7/365 NOC and Care Service   |                |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
|   | Quality of Experience (QoE) | 1. Up Time : 98.00%<br>2. Down Time : (Cumulative)<br><table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="4">Down Time : Maximum per Month</th> </tr> <tr> <th>Upazila ISP</th> <th>District ISP</th> <th>Division ISP</th> <th>Nationwide ISP</th> </tr> <tr> <td>03 Day/m</td> <td>02 Day/m</td> <td>01 Day/m</td> <td>12 Hours/m</td> </tr> </table><br>1. MTTR (Minimum Time To Restore):<br><table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="4">MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN):</th> </tr> <tr> <th>Upazila ISP</th> <th>District ISP</th> <th>Division ISP</th> <th>Nationwide ISP</th> </tr> <tr> <td>5 Hours</td> <td>4 Hours</td> <td>3 Hours</td> <td>2 Hours</td> </tr> </table>     |                |  | Down Time : Maximum per Month |  |  |  | Upazila ISP | District ISP | Division ISP | Nationwide ISP | 03 Day/m | 02 Day/m   | 01 Day/m   | 12 Hours/m | MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN): |  |  |  | Upazila ISP | District ISP | Division ISP | Nationwide ISP | 5 Hours | 4 Hours | 3 Hours |
| Down Time : Maximum per Month   |                             |  |                |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
| Upazila ISP   | District ISP                | Division ISP   | Nationwide ISP |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
| 03 Day/m  | 02 Day/m                    | 01 Day/m   | 12 Hours/m     |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
| MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN): |                             |  |                |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
| Upazila ISP   | District ISP                | Division ISP   | Nationwide ISP |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
| 5 Hours   | 4 Hours                     | 3 Hours  | 2 Hours        |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
|   | Quality of Service (QoS)    | 1. Upstream redundancy<br>2. PoP with NTTN(underground) path<br>3. 24/7/365 NOC and Care Service   |                |  |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |            |            |            |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |

| C  | Quality of Experience (QoE)   | 1. Up Time : 97.00%   |                |              |              |                |              |                |          |          |         |         |
|--|---|---|----------------|--------------|--------------|----------------|--------------|----------------|----------|----------|---------|---------|
|  |   | 2. Down Time : (Cumulative)   |                |              |              |                |              |                |          |          |         |         |
|  |   | Down Time : Maximum per Month   |                |              |              |                |              |                |          |          |         |         |
|  |   | <table border="1"> <tr> <th>Upazila ISP</th> <th>District ISP</th> <th>Division ISP</th> <th>Nationwide ISP</th> </tr> <tr> <td>04 Day/m</td> <td>03 Day/m</td> <td>02 Day/m</td> <td>01 Day/m</td> </tr> </table>  | Upazila ISP    | District ISP | Division ISP | Nationwide ISP | 04 Day/m     | 03 Day/m       | 02 Day/m | 01 Day/m |         |         |
| Upazila ISP  | District ISP  | Division ISP  | Nationwide ISP |              |              |                |              |                |          |          |         |         |
| 04 Day/m   | 03 Day/m  | 02 Day/m  | 01 Day/m       |              |              |                |              |                |          |          |         |         |
| 1. MTTR (Minimum Time To Restore):   |   |   |                |              |              |                |              |                |          |          |         |         |
| <table border="1"> <tr> <th colspan="4">MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN):</th> </tr> <tr> <th>Upazila ISP</th> <th>District ISP</th> <th>Division ISP</th> <th>Nationwide ISP</th> </tr> <tr> <td>6 Hours</td> <td>5 Hours</td> <td>4 Hours</td> <td>3 Hours</td> </tr> </table> | MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN): |   |                |              | Upazila ISP  | District ISP   | Division ISP | Nationwide ISP | 6 Hours  | 5 Hours  | 4 Hours | 3 Hours |
| MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN):  |   |   |                |              |              |                |              |                |          |          |         |         |
| Upazila ISP  | District ISP  | Division ISP  | Nationwide ISP |              |              |                |              |                |          |          |         |         |
| 6 Hours  | 5 Hours   | 4 Hours   | 3 Hours        |              |              |                |              |                |          |          |         |         |
| Penalty: will be applicable for all type of ISPs and for the Monthly bill 500/- tk and above packages:   |   |   |                |              |              |                |              |                |          |          |         |         |
| A, B, C  | if the service is continuously Down:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 Days: users will pay = 50%, of monthly bill for that month</li> <li>• 10 Days: users will pay = 25%, of monthly bill for that month</li> <li>• 15 Days: users will NOT Pay, the monthly bill for that month</li> </ul> |                |              |              |                |              |                |          |          |         |         |

8) এতদ্বারা স্মারক নং- ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৩৩.৩০৬.২২.১১৮ তারিখঃ ১৮ এপ্রিল, ২০২২ এবং স্মারক নং- ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.৪৩২, তারিখঃ ১৪ মার্চ, ২০২৩ এর মাধ্যমে এর মাধ্যমে 'BDCOM Online Ltd.' এর অনুকূলে জারীকৃত টারিফ অনুমোদন পত্র দুটি বাতিল করা হলো।



১৪-৬-২০২৩

মোঃ নাহিদুল হাসান

উপ-পরিচালক

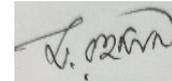
Managing Director  
BDCOM Online Ltd.

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.৯২৬/১(৫)

তারিখ: ২৩ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০  
০৬ জুন ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

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



১৪-৬-২০২৩

মোঃ মশিউর রহমান

সিনিয়র সহকারী পরিচালক