



বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
আইইবি ভবন, রমনা, ঢাকা - ১০০০।
সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ



স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.১৯.৯৩২

তারিখ: ২৬ কার্তিক ১৪২৮

১১ নভেম্বর ২০২১

বিষয়: সারাদেশে ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট সেবা প্রদানে সকল ধরনের ISP-দের জন্য ট্যারিফ ও সংশোধিত
Grade of Service (GoS) প্রদান সংক্রান্ত।

সূত্র: ০১) ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের স্মারক নং-১৪.০০.০০০০.০১০.১৮.০২০.১৭.১৩৯৪, তারিখঃ ০৩ অগাস্ট, ২০২১;
০২) বিটিআরসি'র স্মারক নং- ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৮.০০১.১৯.৭৪৪, তারিখঃ ০৫ অক্টোবর, ২০২১;
০৩) আইএসপিএবি'র পত্র নং- আইএসপিএপি/পিটিআরপস/এসএস, তারিখ-১০ অক্টোবর, ২০২১;

উপরোক্ত বিষয় ও সূত্রসমূহের প্রেক্ষিতে নির্দেশিত হয়ে জানানো যাচ্ছে যে, সরকারের 'নির্বাচনী ইশতেহার ২০১৮' এর প্রতিশ্রুতি- "ইন্টারনেট ও মোবাইল ব্যবহারের মূল্য যুক্তিসঙ্গত পর্যায়ে নামিয়ে আনা হবে" বাস্তবায়নের জন্য একটি বাস্তবসম্মত এবং গ্রাহক বান্ধব ইন্টারনেট ট্যারিফ প্রণয়নে সূত্রস্ব-২ নং পত্র মোতাবেক সারাদেশের জন্য 'এক দেশ, এক রেট' ট্যারিফ জারী করা হয়। ট্যারিফের সহিত গ্রাহক সেবা ও সেবার মান নিশ্চিত প্রয়োজনীয় 'Penalty' শর্ত সহ Quality of Service & Experience-কে বিবেচনায় নিয়ে প্রতিটি সেবার মানদণ্ড নির্ধারণে 'Grade of Service (GoS)' প্রদান করা হয়। পরবর্তীতে আইএসপিএবি হতে সূত্রস্ব-৩ নং পত্র মোতাবেক আবেদনের প্রেক্ষিতে ট্যারিফ ও ট্যারিফের শর্ত অপরিবর্তিত রেখে অনুমোদনের কেবলমাত্র 'Grade of Service (GoS)' এবং GoS-এর সংশ্লিষ্ট শর্ত সমূহে প্রয়োজনীয় সংশোধন করে সূত্রস্ব-২ নং পত্র বাতিল করতঃ নতুন ট্যারিফ নির্দেশনা নিম্নরূপে জারী করা হলোঃ

২। সকল ধরনের সরকারী/বেসরকারী Internet Service Provider (ISP) লাইসেন্সধারীদের জন্য ট্যারিফঃ

ব্যান্ডউইথ (সর্বনিম্ন)	ISP Tariff, BDT/Month (এক দেশ, এক রেট)			
	Metro	District	Upazilla/Thana	Union
সর্বোচ্চ শেয়ার্ড (কনটেনশন রেশিও) 1:8				
5 Mbps	500 (সর্বোচ্চ)	500 (সর্বোচ্চ)	500 (সর্বোচ্চ)	500 (সর্বোচ্চ)
10 Mbps	800 (সর্বোচ্চ)	800 (সর্বোচ্চ)	800 (সর্বোচ্চ)	800 (সর্বোচ্চ)
20 Mbps	1200 (সর্বোচ্চ)	1200 (সর্বোচ্চ)	1200 (সর্বোচ্চ)	1200 (সর্বোচ্চ)

৩। ট্যারিফের শর্তাবলীঃ

(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- 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 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;

৪। ট্যারিফের সহিত সেবা ও সেবার মান নিশ্চিত Grade of Service (GoS):

GRADE	Grade of Service (GoS):			
A	Quality of Service (QoS)	1. Multiple Upstream redundancy 2. PoP with Multiple NTTN (underground) path redundancy 3. 24/7/365 NOC and Care Service		
	Quality of Experience (QoE)	1. Up Time : 99.00%		
		2. Down Time : (Cumulative)		
		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
	3. MTTR (Minimum Time To Restore):			
	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 Hour

B	Quality of Service (QoS)	1. Upstream redundancy 2. PoP with NTTN (underground) path redundancy 3. 24/7/365 NOC and Care Service																							
	Quality of Experience (QoE)	1. Up Time : 98.00% 2. Down Time : (Cumulative) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <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> 3. MTTR (Minimum Time To Restore): <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <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																						
C	Quality of Service (QoS)	1. Upstream redundancy 2. PoP with NTTN(underground) path 3. 24/7/365 NOC and Care Service																							
	Quality of Experience (QoE)	1. Up Time : 97.00% 2. Down Time : (Cumulative) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <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>04 Day/m</td> <td>03 Day/m</td> <td>02 Day/m</td> <td>01 Day/m</td> </tr> </table> 3. MTTR (Minimum Time To Restore): <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <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>	Down Time : Maximum per Month				Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP	04 Day/m	03 Day/m	02 Day/m	01 Day/m	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
Down Time : Maximum per Month																									
Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP																						
04 Day/m	03 Day/m	02 Day/m	01 Day/m																						
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"> • 5 Days: users will pay = 50%, of monthly bill for that month • 10 Days: users will pay = 25%, of monthly bill for that month • 20 Days: users will 'NOT Pay' the monthly bill for that month 																								



১১-১১-২০২১

ব্রিঃ জেঃ মোঃ নাসিম পারভেজ

মহাপরিচালক

বিতরণ :

১) চেয়ারম্যান/ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রোগ্রামার,

- ২) ব্যবস্থাপনা পরিচালক, , বিটিসিএল
- ৩) সভাপতি,, ISPAB (ইহা সকল সদস্যদের অবহিত করার জন্য)
- ৪) প্রতিনিধি, IIGAB (ইহা সকল সদস্যদের ও IIG গ্রাহকদের অবহিত করার জন্য)
- ৫) চেয়ারম্যান/ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রোপ্রাইটর, , সকল NTTN (ইহা গ্রাহকদের অবহিত করার জন্য)

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.১৯.৯৩২/১(১৩)

তারিখ: ২৬ কার্তিক ১৪২৮
১১ নভেম্বর ২০২১

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) মাননীয় মন্ত্রী, মন্ত্রীর দপ্তর, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
- ২) চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ৩) সচিব, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
- ৪) ভাইস চেয়ারম্যান, ভাইস চেয়ারম্যান এর দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ৫) অতিরিক্ত সচিব, অতিরিক্ত সচিব (টেলিকম) এর দপ্তর, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
- ৬) অতিরিক্ত সচিব (তার) , পরিচালক (তার)-এর দপ্তর, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
- ৭) কমিশনার, লিগ্যাল এন্ড লাইসেন্সিং বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ৮) কমিশনার, ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড অপারেশন্স বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ৯) কমিশনার, স্পেকট্রাম বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ১০) মহাপরিচালক, স্পেকট্রাম বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ১১) মহাপরিচালক, ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড অপারেশন্স বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ১২) মহাপরিচালক, প্রশাসন বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ১৩) মহাপরিচালক, অর্থ, হিসাব ও রাজস্ব বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন



১১-১১-২০২১
মোঃ নাহিদুল হাসান
উপ-পরিচালক