



বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
প্লট: ই-৫/এ, আগারগাঁও প্রশাসনিক এলাকা, শেরে-বাংলা
নগর, ঢাকা-১২০৭
সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ



স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.১১০৯

তারিখ: ২১ শ্রাবণ ১৪৩০

০৫ আগস্ট ২০২৩

বিষয়: **Chittagong Online Limited (Nationwide)** নামক ISP প্রতিষ্ঠানের
অনুকূলে পূর্বের অনুমোদন বাতিল করে নতুন ট্যারিফ অনুমোদন প্রদান প্রসঙ্গে।

সূত্র: ১) Chittagong Online Limited এর আবেদন।

২) বিটিআরসি'র স্মারক নং- - ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.১৯.৯৯১ তারিখঃ ১৮ নভেম্বর, ২০২১।

৩) Chittagong Online Limited এর আবেদন।

৪) 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 এর পত্রের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে সূত্রস্থ-২ এর 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 এর মাধ্যমে জারীকৃত পত্রটি বাতিল করতঃ সূত্রস্থ-৪ 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 'Chittagong Online Limited' 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	525/ টাকা	৭	60 Mbps	1150/ টাকা
২	15 Mbps	630/ টাকা	৮	65 Mbps	1260/ টাকা
৩	20 Mbps	735/ টাকা	৯	70 Mbps	1470/ টাকা
৪	40 Mbps	840/ টাকা	১০	80 Mbps	1970/ টাকা
৫	50 Mbps	950/ টাকা	১১	100 Mbps	2500/ টাকা
৬	55 Mbps	1050/ টাকা			
[সর্বোচ্চ শেয়ার্ড (কনটেনশন রেশিও) 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 টারিফ 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 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 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) <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>	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
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 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><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>	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
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><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>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><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>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	3 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: 5 Days: users will pay = 50%, of monthly bill for that month 10 Days: users will pay = 25%, of monthly bill for that month 15 Days: users will NOT Pay, the monthly bill for that month																									

৪) এতদ্বারা স্মারক নং-১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.১৯.৯৯১ তারিখঃ ১৮ নভেম্বর, ২০২১ খ্রিঃ এর মাধ্যমে ‘Chittagong Online Limited’ এর অনুকূলে জারীকৃত টারিফ অনুমোদন পত্রটি বাতিল করা হলো।



৫-৮-২০২৩

মোঃ নাহিদুল হাসান

উপ-পরিচালক

Managing Director
Chittagong Online Limited

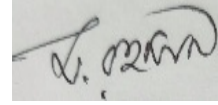
স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.১১০৯/১(৫)

তারিখ: ২১ শ্রাবণ ১৪৩০

০৫ আগস্ট 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



৫-৮-২০২৩

মোঃ মশিউর রহমান

সিনিয়র সহকারী পরিচালক