



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



স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.২২.৪০২

তারিখ: ১১ ফাল্গুন ১৪২৮

২৪ ফেব্রুয়ারি ২০২২

বিষয়: **City Online Ltd.**  
প্রসঙ্গে।

নামক **ISP** প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে টারিফ অনুমোদন প্রদান

সূত্র: ১) City Online Ltd.

এর আবেদন।

২) 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 টারিফ অনুমোদনের জন্য আবেদন করা হয়েছে। এপ্রেক্ষিতে সূত্রস্থ-২ নং পত্রের শর্ত নং-৪ মোতাবেক 5Mbps, 10Mbps ও 20Mbps-কে আনুপাতিক হারে প্রয়োজনীয় সমন্বয় করে নিম্নোক্ত 'ছক' মোতাবেক আবেদনকৃত সকল প্যাকেজ/প্রোডাক্ট-এর টারিফ, শর্ত এবং সেবা ও সেবার মান নিশ্চিত Grade of Service (GoS) -এর অনুমোদন 'City 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	5 Mbps	500/ টাকা	৬	80 Mbps	3000/ টাকা
২	10 Mbps	800/ টাকা	৭	100 Mbps	3500/ টাকা
৩	20 Mbps	1200/ টাকা	৮	150 Mbps	4500/ টাকা
৪	40 Mbps	1500/ টাকা	৯	200 Mbps	6000/ টাকা
৫	50 Mbps	2000/ টাকা			

[সর্বোচ্চ শেয়ার্ড (কনটেনশন রেশিও) 1:8]

২। টারিফের 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 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;

### ৩। 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) <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>01 Day/m</td> <td>12</td> <td>06</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Hours/m</td> <td>Hours/m</td> <td>Hours/m</td> </tr> </tbody> </table> 3. MTTR (Minimum Time To Restore): <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>4 Hours</td> <td>3 Hours</td> <td>2 Hours</td> <td>1 Hours</td> </tr> </tbody> </table>			Down Time : Maximum per Month				Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP	01 Day/m	12	06	03		Hours/m	Hours/m	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	06	03																												
	Hours/m	Hours/m	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																												
	Quality of Service (QoS)	1. Upstream redundancy 2. PoP with NTTN (underground) path redundancy 3. 24/7/365 NOC and Care Service																													

<b>B</b>	Quality of Experience (QoE)	<p>1. Up Time : 98.00%</p> <p>2. Down Time : (Cumulative)</p> <table border="1" data-bbox="896 230 1433 383"> <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> <p>3. MTTR (Minimum Time To Restore):</p> <table border="1" data-bbox="896 483 1433 663"> <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	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																							
<b>C</b>	<p>Quality of Service (QoS)</p> <p>Quality of Experience (QoE)</p>	<p>1. Upstream redundancy</p> <p>2. PoP with NTTN(underground) path</p> <p>3. 24/7/365 NOC and Care Service</p> <p>1. Up Time : 97.00%</p> <p>2. Down Time : (Cumulative)</p> <table border="1" data-bbox="896 943 1433 1095"> <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> <p>3. MTTR (Minimum Time To Restore):</p> <table border="1" data-bbox="896 1196 1433 1375"> <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	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:																										
<b>A, B, C</b>	<p>if the service is continuously Down:</p> <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>																									



১৩-৩-২০২২

মোঃ নাহিদুল হাসান

উপ-পরিচালক

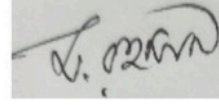
Managing Director  
City Online Ltd.

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.২২.৪০২/১(৬)

তারিখ: ১১ ফাল্গুন ১৪২৮

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল: (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়)

- ১) চেয়ারম্যান এর একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান এর দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ২) সিনিয়র সহকারী পরিচালক (ভাইস চেয়ারম্যান দপ্তরে সংযুক্ত), ভাইস চেয়ারম্যান এর দপ্তর, 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
- ৬) প্রশাসনিক কর্মকর্তা, অর্থ, হিসাব ও রাজস্ব বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন



১৩-৩-২০২২

মোঃ মশিউর রহমান  
সিনিয়র সহকারী পরিচালক