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

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.৮৫০

তারিখ: ১৬ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০
৩০ মে ২০২৩

বিষয়: **Comfort Solutions (Category-District) নামক ISP প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে ট্যারিফ অনুমোদন প্রদান প্রসঙ্গে।**

সূত্র: ১) Comfort Solutions 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 ট্যারিফ 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 ট্যারিফ, শর্ত এবং সেবা ও সেবার মান নিশ্চিতে Grade of Service (GoS) -এর অনুমোদন 'Comfort Solutions ' 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		৮	30 Mbps	1600/ টাকা
২	8 Mbps	650/ টাকা		৯	35 Mbps	1800/ টাকা
৩	10 Mbps	800/ টাকা		১০	40 Mbps	2000/ টাকা
৪	12 Mbps	850/ টাকা		১১	50 Mbps	2400/ টাকা
৫	15 Mbps	1000/ টাকা		১২	60 Mbps	2800/ টাকা
৬	20 Mbps	1200/ টাকা		১৩	70 Mbps	3200/ টাকা
৭	25 Mbps	1400/ টাকা		১৪	80 Mbps	3600/ 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' শর্ত সহ 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 গ্রহনযোগ্য 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 নাম্বার সহ) দ্রুততার সাথে সমাধান করতে হবে, গ্রাহক কর্তৃক কোন অভিযোগ প্রাপ্ত হলে বিটিআরসি প্রয়োজনীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহন করবে এবং গ্রাহক অভিযোগ ও অভিযোগ সমাধানের তথ্য কমপক্ষে ছয় (০৬) মাসের জন্য সংরক্ষণ করতে হবে;

৩। ট্যারিফের সহিত সেবা ও সেবার মান নিশ্চিতে Grade of Service (GoS):

<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
2. PoP with Multiple NTTN (underground) path redundancy
3. 24/7/365 NOC and Care Service</td></tr>
<tr><td>Quality of Experience (QoE)</td><td>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></td></tr>
<tr><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td></td><td>Quality of Service (QoS)</td><td>1. Upstream redundancy
2. PoP with NTTN (underground) path redundancy
3. 24/7/365 NOC and Care Service</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="1">B</td><td>Quality of Experience (QoE)</td><td>
1. Up Time : 98.00%
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>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><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>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">C</td><td>Quality of Service (QoS)</td><td>
1. Upstream redundancy
2. PoP with NTTN(underground) path
3. 24/7/365 NOC and Care Service
</td></tr>
<tr><td>Quality of Experience (QoE)</td><td>
1. Up Time : 97.00%
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:
• 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</td></tr>
</table>

৩০-৫-২০২৩
মোঃ নাহিদুল হাসান
উপ-পরিচালক

Proprietor
Comfort Solutions

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.৮৫০/১(৫)

তারিখ: ১৬ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০
৩০ মে ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

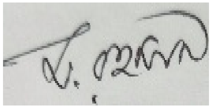
১) চেয়ারম্যান এর একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান এর দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন

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



৩০-৫-২০২৩

মোঃ মশিউর রহমান

সিনিয়র সহকারী পরিচালক