



বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন  
প্লট#ই-৫/এ, আগারগাঁও প্রশাসনিক এলাকা, শের-ই-বাংলা নগর,  
ঢাকা-১২০৭  
সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ  
www.btrc.gov.bd



স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.২০৫৯

তারিখ: ১২ মাঘ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
২৬ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

**বিষয়: Mashra Internet (Upazila/Thana) নামক ISP প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে টারিফ অনুমোদন প্রদান প্রসঙ্গে।**

সূত্র: ১) Mashra Internet 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। এ প্রেক্ষিতে 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 'Mashra Internet' এর অনুকূলে নির্দেশক্রমে প্রদান করা হলোঃ

‘এক দেশ, এক রेट’					
ক্রম	ব্যান্ডউইথ (সর্বনিম্ন)	মাসিক বিল (সর্বোচ্চ)	ক্রম	ব্যান্ডউইথ (সর্বনিম্ন)	মাসিক বিল (সর্বোচ্চ)
১	5 Mbps	500/ টাকা	৬	28 Mbps	1500/ টাকা
২	8 Mbps	680/ টাকা	৭	30 Mbps	1600/ টাকা
৩	10 Mbps	800/ টাকা	৮	36 Mbps	1840/ টাকা
৪	16 Mbps	1040/ টাকা	৯	50 Mbps	2400/ টাকা
৫	20 Mbps	1200/ টাকা	১০	100 Mbps	4400/ টাকা
[সর্বোচ্চ শেয়ার্ড (কনটেনশন রেশিও) 1:8]					

## ২। টারিফের শর্তাবলী:

- (১) বিটিআরসি'র লাইসেন্সধারী সকল সরকারী/বেসরকারী বিভিন্ন ধরনের Internet Service Provider (ISP) প্রতিষ্ঠান উল্লিখিত 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 নাম্বারসহ) 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 ০৬ (ছয়) 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)				
		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	
1. 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 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)				
		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	
1. 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
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)				
		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	
1. 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
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>					



২৬-০১-২০২৪  
মোঃ নাহিদুল হাসান  
উপ-পরিচালক

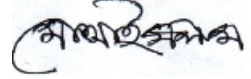
Proprietor, Mashra Internet, Plot-5, Diyabari, Turag, Dhaka-1230।

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.২০৫৯/১ (৫)

তারিখ: ১২ মাঘ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
২৬ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

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



২৮-০১-২০২৪  
মোঃ আমিনুল ইসলাম  
উপ সহকারী পরিচালক