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

তারিখ: ২৮ ফাল্গুন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১২ মার্চ ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.২২৪২

বিষয়: Touch Communications (District) নামক ISP প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে ট্যারিফ অনুমোদন প্রদান প্রসঙ্গে।

সূত্র: ১) Touch Communications 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। 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 ট্যারিফ, শর্ত এবং সেবা ও সেবার মান নিশ্চিতে Grade of Service (GoS) -এর অনুমোদন 'Touch Communications' 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 | 20 Mbps | 1200/ টাকা |
| ২ | 6 Mbps | 560/ টাকা | | ৭ | 25 Mbps | 1400/ টাকা |
| ৩ | 8 Mbps | 680/ টাকা | | ৮ | 35 Mbps | 1800/ টাকা |
| ৪ | 10 Mbps | 800/ টাকা | | ৯ | 45 Mbps | 2200/ টাকা |
| ৫ | 15 Mbps | 1000/ টাকা | | ১০ | 50 Mbps | 2400/ 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 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;

ট্যারিফের সহিত সেবা ও সেবার মান নিশ্চিতে 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:<br>• 5 Days: users will pay = 50%, of monthly bill for that month<br>• 10 Days: users will pay = 25%, of monthly bill for that month<br>• 15 Days: users will NOT Pay, the monthly bill for that month |

১২-০৩-২০২৪
মোঃ নাহিদুল হাসান
উপ-পরিচালক

Proprietor, Touch Communications, 144/2-B(Flat-2B), South Pirerbagh, Mirpur-Dhaka-1216।

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০৩.২২.২২৪২/১ (৫)

তারিখ: ২৮ ফাল্গুন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১২ মার্চ 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।

১২-০৩-২০২৪
মোঃ আমিনুল ইসলাম
উপ সহকারী পরিচালক