

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

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৩৩.৩২২.২২.১১৩০

তারিখ: ০৫ ডিসেম্বর, ২০২২ খ্রিঃ

বিষয়: Fiber Cloud নামক ISP প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে ট্যারিফ অনুমোদন প্রদান প্রসঙ্গে।

সূত্র: ১) Fiber Cloud 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 নিশ্চিত Grade of Service (GoS) - এর অনুমোদন 'Fiber Cloud' এর অনুকূলে নির্দেশক্রমে প্রদান করা হলোঃ

| ‘এক দেশ, এক রোট’ |                        |                      |      |                        |                      |
|------------------|------------------------|----------------------|------|------------------------|----------------------|
| ক্রম             | ব্যান্ডউইথ (সর্বনিম্ন) | মাসিক বিল (সর্বোচ্চ) | ক্রম | ব্যান্ডউইথ (সর্বনিম্ন) | মাসিক বিল (সর্বোচ্চ) |
| ১                | 5 Mbps                 | 500/ টাকা            | ৬    | 15 Mbps                | 1000/ টাকা           |
| ২                | 7 Mbps                 | 620/ টাকা            | ৭    | 20 Mbps                | 1200/ টাকা           |
| ৩                | 8 Mbps                 | 680/ টাকা            | ৮    | 25 Mbps                | 1400/ টাকা           |
| ৪                | 10 Mbps                | 800/ টাকা            | ৯    | 30 Mbps                | 1600/ টাকা           |
| ৫                | 12 Mbps                | 880/ টাকা            |      |                        |                      |

[সর্বোচ্চ শেয়ার্ড (কনটেনশন রেশিও) 1:8]

২। ট্যারিফের 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 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 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 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 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<br>2. PoP with Multiple NTTN (underground) path redundancy<br>3. 24/7/365 NOC and Care Service |              |                |                |
|       | Quality of Experience (QoE)   | 1. Up Time : 99.00%<br>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     |                |
|       | 3. 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<br>2. PoP with NTTN (underground) path redundancy<br>3. 24/7/365 NOC and Care Service                   |              |                |                |
|       | Quality of Experience (QoE)   | 1. Up Time : 98.00%<br>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     |                |
|       | 3. 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<br>2. PoP with NTTN(underground) path<br>3. 24/7/365 NOC and Care Service  |                |              |                |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |          |          |          |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |
|  | Quality of Experience (QoE)  | 1. Up Time : 97.00%<br>2. Down Time : (Cumulative)<br><table border="1" style="margin: 10px auto;"> <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>04 Day/m</td> <td>03 Day/m</td> <td>02 Day/m</td> <td>01 Day/m</td> </tr> </tbody> </table> 3. MTTR (Minimum Time To Restore):<br><table border="1" style="margin: 10px auto;"> <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>6 Hours</td> <td>5 Hours</td> <td>4 Hours</td> <td>3 Hours</td> </tr> </tbody> </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 |
| 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: <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> |   |                |              |                |                               |  |  |  |             |              |              |                |          |          |          |          |   |  |  |  |             |              |              |                |         |         |         |



Proprietor  
Fiber Cloud

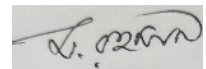
মোঃ নাহিদুল হাসান  
উপ-পরিচালক

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৩৩.৩২২.২২.১১৩০

তারিখ: ০৫ ডিসেম্বর, ২০২২ খ্রিঃ

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



মোঃ মশিউর রহমান  
সিনিয়র সহকারী পরিচালক