



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



স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.১৯.১১৭৭

তারিখ: ১২ পৌষ ১৪২৮  
২৭ ডিসেম্বর ২০২১

বিষয়: **Mazeda Networks Ltd.** নামক ISP প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে টারিফ অনুমোদন প্রদান প্রসঙ্গে।

সূত্র: ১) Mazeda Networks Ltd. এর ১২/১২/২০২১ খ্রিঃ তারিখের 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 'Mazeda Networks 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	৫	30 Mbps	1500/ টাকা
২	10 Mbps	700/ টাকা	৬	40 Mbps	2000/ টাকা
৩	20 Mbps	1000/ টাকা	৭	50 Mbps	2400/ টাকা
৪	24 Mbps	1200/ টাকা	৮	60 Mbps	2800/ টাকা

[সর্বোচ্চ শেয়ার্ড (কনটেনশন রেটিও) 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- ১১.৫ 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 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। টারিফের সহিত সেবা ও সেবার মান নিশ্চিত Grade of Service (GoS):

GRADE	Grade of Service (GoS):
-------	-------------------------

A	Quality of Service (QoS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Multiple Upstream redundancy</li> <li>PoP with Multiple NTTN (underground) path redundancy</li> <li>24/7/365 NOC and Care Service</li> </ol>																							
	Quality of Experience (QoE)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Up Time : 99.00%</li> <li>Down Time : (Cumulative) <table border="1"> <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>01 Day/m</td> <td>12 Hours/m</td> <td>06 Hours/m</td> <td>03 Hours/m</td> </tr> </table> </li> <li>MTTR (Minimum Time To Restore): <table border="1"> <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>4 Hours</td> <td>3 Hours</td> <td>2 Hours</td> <td>1 Hours</td> </tr> </table> </li> </ol>	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	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 Hours/m	06 Hours/m	03 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																						
B	Quality of Service (QoS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Upstream redundancy</li> <li>PoP with NTTN (underground) path redundancy</li> <li>24/7/365 NOC and Care Service</li> </ol>																							
	Quality of Experience (QoE)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Up Time : 98.00%</li> <li>Down Time : (Cumulative) <table border="1"> <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> </li> <li>MTTR (Minimum Time To Restore): <table border="1"> <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> </li> </ol>	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
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																						
C	Quality of Service (QoS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Upstream redundancy</li> <li>PoP with NTTN(underground) path</li> <li>24/7/365 NOC and Care Service</li> </ol>																							
	Quality of Experience (QoE)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Up Time : 97.00%</li> <li>Down Time : (Cumulative) <table border="1"> <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> </li> <li>MTTR (Minimum Time To Restore): <table border="1"> <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> </li> </ol>	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>																								



৩০-১২-২০২১

মোঃ নাহিদুল হাসান

উপ-পরিচালক

Chairman

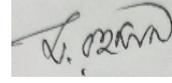
Mazeda Networks Ltd., Flat No# 4B, Zaman  
Rose Garden, House No# 123, Road No# 13/A,  
West Dhanmondi, Dhaka-1209.

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.১৯.১১৭৭/১(৫)

তারিখ: ১২ পৌষ ১৪২৮  
২৭ ডিসেম্বর ২০২১

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

- ১) সিনিয়র সহকারী পরিচালক (ভাইস চেয়ারম্যান দপ্তরে সংযুক্ত), ভাইস চেয়ারম্যান এর দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ২) সহকারী পরিচালক (মহাপরিচালক এসএস এর দপ্তরে সংযুক্ত), সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ৩) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড অপারেশন্স বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ৪) সহকারী পরিচালক (মহাপরিচালক এলএল এর সাথে সংযুক্ত), লিগ্যাল এন্ড লাইসেন্সিং বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- ৫) প্রশাসনিক কর্মকর্তা, অর্থ, হিসাব ও রাজস্ব বিভাগ, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন



৩০-১২-২০২১

মোঃ মশিউর রহমান

সিনিয়র সহকারী পরিচালক