

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

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৩৩.৩১০.২২.৬৯৯

তারিখ: ২৫ জুলাই, ২০২২ খ্রিঃ

বিষয়: Ramdia Online নামক ISP প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে ট্যারিফ অনুমোদন প্রদান প্রসঙ্গে।

সূত্র: ১) Ramdia Online 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 'Ramdia Online' 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 | ২৪ | 28 Mbps | 1520/টাকা |
| ২ | 6 Mbps | 560/টাকা | ২৫ | 29 Mbps | 1560/টাকা |
| ৩ | 7 Mbps | 620/টাকা | ২৬ | 30 Mbps | 1600/টাকা |
| ৪ | 8 Mbps | 680/টাকা | ২৭ | 31 Mbps | 1640/টাকা |
| ৫ | 9 Mbps | 740/টাকা | ২৮ | 32 Mbps | 1680/টাকা |
| ৬ | 10 Mbps | 800/টাকা | ২৯ | 33 Mbps | 1720/টাকা |
| ৭ | 11 Mbps | 840/টাকা | ৩০ | 34 Mbps | 1760/টাকা |
| ৮ | 12 Mbps | 880/টাকা | ৩১ | 35 Mbps | 1800/টাকা |
| ৯ | 13 Mbps | 920/টাকা | ৩২ | 36 Mbps | 1840/টাকা |
| ১০ | 14 Mbps | 960/টাকা | ৩৩ | 37 Mbps | 1880/টাকা |
| ১১ | 15 Mbps | 1000/টাকা | ৩৪ | 38 Mbps | 1920/টাকা |
| ১২ | 16 Mbps | 1040/টাকা | ৩৫ | 39 Mbps | 1960/টাকা |
| ১৩ | 17 Mbps | 1080/টাকা | ৩৬ | 40 Mbps | 2000/টাকা |
| ১৪ | 18 Mbps | 1120/টাকা | ৩৭ | 41 Mbps | 2040/টাকা |
| ১৫ | 19 Mbps | 1160/টাকা | ৩৮ | 42 Mbps | 2080/টাকা |
| ১৬ | 20 Mbps | 1200/টাকা | ৩৯ | 43 Mbps | 2120/টাকা |
| ১৭ | 21 Mbps | 1240/টাকা | ৪০ | 44 Mbps | 2160/টাকা |
| ১৮ | 22 Mbps | 1280/টাকা | ৪১ | 45 Mbps | 2200/টাকা |
| ১৯ | 23 Mbps | 1320/টাকা | ৪২ | 46 Mbps | 2240/টাকা |

| | | | | | |
|---|---------|-----------|----|---------|-----------|
| ২০ | 24 Mbps | 1360/টাকা | ৪৩ | 47 Mbps | 2280/টাকা |
| ২১ | 25 Mbps | 1400/টাকা | ৪৪ | 48 Mbps | 2320/টাকা |
| ২২ | 26 Mbps | 1440/টাকা | ৪৫ | 49 Mbps | 2360/টাকা |
| ২৩ | 27 Mbps | 1480/টাকা | ৪৬ | 50 Mbps | 2400/টাকা |
| [সর্বোচ্চ শেয়ার্ড (কনটেনশন রেশিও) 1:8] | | | | | |

২। ট্যারিফের 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 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 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% |

| | | <p>2. Down Time : (Cumulative)</p> <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> <p>3. MTTR (Minimum Time To Restore):</p> <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> | 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 |
|--|---|--|-------------------------------|--|--|--|-------------|--------------|--------------|----------------|----------|------------|------------|------------|---|--|--|--|-------------|--------------|--------------|----------------|---------|---------|---------|---------|
| 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"> Upstream redundancy PoP with NTTN (underground) path redundancy 24/7/365 NOC and Care Service | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Quality of Experience (QoE) | <ol style="list-style-type: none"> Up Time : 98.00% 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> <p>3. MTTR (Minimum Time To Restore):</p> <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> | 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 |
| 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"> Upstream redundancy PoP with NTTN(underground) path 24/7/365 NOC and Care Service | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Quality of Experience (QoE) | <ol style="list-style-type: none"> Up Time : 97.00% 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> <p>3. MTTR (Minimum Time To Restore):</p> <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> | 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 |
| 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 | <p>if the service is continuously Down:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Proprietor
Ramdia Online



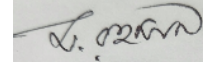
মোঃ নাহিদুল হাসান
উপ-পরিচালক

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৩৩.৩১০.২২.৬৯৯

তারিখ: ২৫ জুলাই, 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