



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



স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.২২.৭৯২

তারিখ: ১৫ চৈত্র ১৪২৮

২৯ মার্চ ২০২২

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

সূত্র: ১) Salam 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 'Salam Online' 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	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 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)	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 <table border="1"> <tr> <td>Upazila ISP</td> <td>District ISP</td> <td>Division ISP</td> <td>Nationwide ISP</td> </tr> <tr> <td>01 Day/m</td> <td>12 Hours/m</td> <td>06 Hours/m</td> <td>03 Hours/m</td> </tr> </table> 3. MTTR (Minimum Time To Restore): MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN): <table border="1"> <tr> <td>Upazila ISP</td> <td>District ISP</td> <td>Division ISP</td> <td>Nationwide ISP</td> </tr> <tr> <td>4 Hours</td> <td>3 Hours</td> <td>2 Hours</td> <td>1 Hours</td> </tr> </table>			Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP	01 Day/m	12 Hours/m	06 Hours/m	03 Hours/m	Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP	4 Hours	3 Hours	2 Hours
Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP																
01 Day/m	12 Hours/m	06 Hours/m	03 Hours/m																
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 <table border="1"> <tr> <td>Upazila ISP</td> <td>District ISP</td> <td>Division ISP</td> <td>Nationwide ISP</td> </tr> <tr> <td>03 Day/m</td> <td>02 Day/m</td> <td>01 Day/m</td> <td>12 Hours/m</td> </tr> </table> 3. MTTR (Minimum Time To Restore): MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN): <table border="1"> <tr> <td>Upazila ISP</td> <td>District ISP</td> <td>Division ISP</td> <td>Nationwide ISP</td> </tr> <tr> <td>5 Hours</td> <td>4 Hours</td> <td>3 Hours</td> <td>2 Hours</td> </tr> </table>			Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP	03 Day/m	02 Day/m	01 Day/m	12 Hours/m	Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP	5 Hours	4 Hours	3 Hours
Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP																
03 Day/m	02 Day/m	01 Day/m	12 Hours/m																
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 <table border="1"> <tr> <td>Upazila ISP</td> <td>District ISP</td> <td>Division ISP</td> <td>Nationwide ISP</td> </tr> <tr> <td>04 Day/m</td> <td>03 Day/m</td> <td>02 Day/m</td> <td>01 Day/m</td> </tr> </table> 3. MTTR (Minimum Time To Restore): MTTR : Maximum (from logical detection, subject to not having dependency with IIG or NTTN): <table border="1"> <tr> <td>Upazila ISP</td> <td>District ISP</td> <td>Division ISP</td> <td>Nationwide ISP</td> </tr> <tr> <td>6 Hours</td> <td>5 Hours</td> <td>4 Hours</td> <td>3 Hours</td> </tr> </table>			Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP	04 Day/m	03 Day/m	02 Day/m	01 Day/m	Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP	6 Hours	5 Hours	4 Hours
Upazila ISP	District ISP	Division ISP	Nationwide ISP																
04 Day/m	03 Day/m	02 Day/m	01 Day/m																
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"><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>
---------	---



৭-৪-২০২২

মোঃ নাহিদুল হাসান  
উপ-পরিচালক

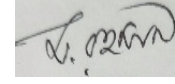
Proprietor  
Salam Online

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৬০০.৫৫.০০১.২২.৭৯২/১(৬)

তারিখ: ১৫ চৈত্র ১৪২৮  
২৯ মার্চ ২০২২

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



৭-৪-২০২২

মোঃ মশিউর রহমান  
সিনিয়র সহকারী পরিচালক