

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

Network Operation Center (NOC) Support (নক সাপোর্ট)

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্যএ বং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুমনম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল
১	বিটিসিএল এর সকল জেলা, উপজেলার আই পি নেটওয়ার্ক লিংক ২৪x৭ পর্যবেক্ষন এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রতিবেদন (SMS) প্রদান	প্রতি ২ ঘন্টা অন্তর অন্তর	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	সকল গ্রাহকের জন্যঃ নেটওয়ার্ক অপারেশন সেন্টার (ডাটা ও ইন্টারনেট), মগবাজার, ঢাকা। টেলিফোনঃ ০২-৫৮৩১২৩৪৫, ই-মেইলঃ noc@btcl.com.bd জনাব মোস্তফা-আল মাহমুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক নেটওয়ার্ক অপারেশন সেন্টার (ডাটা ও ইন্টারনেট), মগবাজার টেলিফোন ভবন, ঢাকা-১২১৭। টেলিফোনঃ ০২-৯৩৬২২৩৩, ই-মেইলঃ dgm.noc@btcl.com.bd	মহাব্যবস্থাপক, ডাটা ও ইন্টারনেট, মগবাজার, ঢাকা। টেলিঃ ০২-৮৩১৩৪৭৩, ই-মেইলঃ gm.internet@btcl.gov.bd
২	LLI/VPN/ GGC এর সকল অভিযোগ গ্রহন (অনলাইন) এবং ধরন বুঝে সমন্বয় সাধন করা	তাৎক্ষনিক/ জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়নের ট্রান্সমিশন লিংক সচল থাকা, লোকাল লুপ সচল ও গ্রাহক প্রান্তের যন্ত্রপাতি ঠিক থাকা সাপেক্ষে।	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	-ঐ-	-ঐ-
৩	GPON/ ADSL ইন্টারনেট এর সকল অভিযোগ গ্রহন ও ধরন বুঝে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে জানানো এবং সমন্বয়সাধন করা	-ঐ-	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	-ঐ-	-ঐ-
৪	আইআইজি এবং এডিএসএল সার্ভার রুমের তাপমাত্রা ও বিদ্যুৎ পর্যবেক্ষন	প্রতি ১ ঘন্টা অন্তর অন্তর	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	-ঐ-	-ঐ-

ডোমেইন সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুমনম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ইমেইল
১	.bd এবং .বাংলা ডোমেইন নিবন্ধন	০১ (এক) কার্যদিবস	আবেদনকারী কর্তৃপক্ষের “ভেরিফিকেশন ডকুমেন্ট”। যেমন- ১) ব্যক্তিগত আবেদনের ক্ষেত্রে জাতীয় পরিচয় পত্র অথবা পাসপোর্ট। ২) কোম্পানি/প্রতিষ্ঠান/ বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান ইত্যাদির ক্ষেত্রে ট্রেড লাইসেন্স/ প্রতিষ্ঠানের স্বীকৃতিপত্র /অনুমোদনপত্র (যা প্রযোজ্য)। ৩) সরকারি/আধা-সরকারি/স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃপক্ষ থেকে উপমহাব্যবস্থাপক, ডোমেইন, বিটিসিএল, মগবাজার টেলিফোন ভবন,ঢাকা বরাবরে দাখিলকৃত পত্র/স্মারকআবেদন। ৪) অন্যান্য ক্ষেত্রে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ হতে প্রাপ্ত অনুমোদনসনদ “ভেরিফিকেশন ডকুমেন্ট” হিসেবে গণ্য হবে।	সেবা প্রাপ্তির জন্যে অনলাইনে প্রয়োজনীয় তথ্য পূরণস্বাপেক্ষে ডোমেইন সেবার আবেদন করতে হবে। অনলাইনে আবেদন ফর্ম পূরণ করার ঠিকানাটি হল- https://bdia.btcl.com .bd/ অনলাইনে আবেদনটি সম্পন্ন করার সময় “ভেরিফিকেশন ডকুমেন্ট” এর স্ক্যান কপি আপলোড করতে হবে।	নিবন্ধনের ক্ষেত্রে ২(দুই) বছর সেবা সাবস্ক্রিপশনের মূল্য ১৬০০ টাকা। এছাড়া ২(দুই) বছরের অধিক সময়ের জন্যেও নিবন্ধন করা যাবে। সেক্ষেত্রে অতিরিক্ত বছরপ্রতি নিবন্ধনমূল্য ৮০০ টাকা। জারীকৃত বিল ইনভয়েসে বর্ণিত যেকোন পদ্ধতিতে পরিশোধ করা যাবে।	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ডোমেইন, বিটিসিএল, মগবাজার টেলিফোন ভবন, ঢাকা-১২১৭। টেলিফোনঃ ০২-৪৯৩৫৪২০০ ইমেইলঃ domain@btcl.com.bd	মহাব্যবস্থাপক, ডাটা ও ইন্টারনেট, বিটিসিএল, মগবাজার টেলিফোন ভবন, ঢাকা-১২১৭। টেলিফোনঃ ০২-৪৮৩১৩৪৭৩ ইমেইলঃ gm.internet@btcl.gov.bd
২	.bd এবং .বাংলা ডোমেইন পরিচালনা যেমন- নবায়ন, ডিএনএস পরিবর্তন, মালিকানা পরিবর্তন ইত্যাদি	০১(এক) কার্যদিবস	১) ডোমেইন নবায়নের ক্ষেত্রে কোনো প্রকার “ভেরিফিকেশন ডকুমেন্ট” এর প্রয়োজনে নেই। ২) গ্রাহক নিজে অনলাইনে লগইন করে ডিএনএস পরিবর্তনের সময় কোনোপ্রকার “ভেরিফিকেশন ডকুমেন্ট” এর প্রয়োজনে নেই। ডোমেইন সাপোর্ট এর মাধ্যমে ডিএনএস পরিবর্তনের ক্ষেত্রে পূর্বে উল্লিখিত “ভেরিফিকেশন ডকুমেন্ট” প্রয়োজনে হবে। ৩) ডোমেইন এর মালিকানা পরিবর্তনের সময় নিম্নলিখিত ডকুমেন্ট প্রয়োজন- ক) উভয় পক্ষের “ভেরিফিকেশন ডকুমেন্ট” খ) ডোমেইন এর মালিকানা পরিবর্তনে উভয় পক্ষের স্বাক্ষরসম্বলিত সম্মতিপত্র	ডোমেইন নবায়ন কিংবা ডিএনএস পরিবর্তন গ্রাহক নিজেই তার ডোমেইন ম্যানেজমেন্ট প্যানেল করতে পারবেন। অথবা, সহায়তার প্রয়োজন হলে নিম্নলিখিত ডোমেইন সাপোর্ট -এ ইমেইল করতে পারেন - domain@btcl.com.bd ডোমেইন এর মালিকানা পরিবর্তনের সময় গ্রাহককে নিম্নলিখিত অনলাইন ডোমেইন পোর্টাল থেকে আবেদন সাবমিট করতে হবে- https://bdia.btcl.com .bd/	ডোমেইন এর প্রতি বছর নবায়নমূল্য ৮০০ টাকা। বিলম্বে নবায়ন এর জন্যে জরিমানা ১০০০ টাকা। মালিকানা পরিবর্তন এর মূল্য ১৫০০ টাকা। জারীকৃত বিল ইনভয়েসে বর্ণিত যেকোন পদ্ধতিতে পরিশোধ করা যাবে।	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ডোমেইন, বিটিসিএল, মগবাজার টেলিফোন ভবন, ঢাকা-১২১৭। টেলিফোনঃ ০২-৪৯৩৫৪২০০ ইমেইলঃ domain@btcl.com.bd	মহাব্যবস্থাপক, ডাটা ও ইন্টারনেট, বিটিসিএল, মগবাজার টেলিফোন ভবন, ঢাকা-১২১৭। টেলিফোনঃ ০২- ৪৮৩১৩৪৭৩ ইমেইলঃ gm.internet@btcl.gov.bd

LLI, VPN এবং IP Address সেবা

ক্রমিক কনং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি / উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, নুমনম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল
১	লিজড লাইন ইন্টারনেট	ডিমান্ড নোটের টাকা জমার পর লোকাল লুপ তৈরি ও গ্রাহক প্রান্তের যন্ত্রপাতি মজুদ থাকা সাপেক্ষে এবং উপজেলা ও ইউনিয়নের ট্রান্সমিশন লিংক সচল থাকা ও মাক্সের কনফিগারেশন হওয়া সাপেক্ষে ৩(তিন) দিন।	প্রতিষ্ঠানের প্যাডে পত্র/দরখাস্ত, পূরণকৃত LLI/VPN/IPএর প্রেসক্রাইবড আবেদন ফর্ম এবং স্বাক্ষরিত চুক্তিপত্র, ট্রেড লাইসেন্স, BTRCলাইসেন্স কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), TINসার্টিফিকেট, VAT রেজিস্ট্রেশনসার্টিফিকেট, হালনাগাদকৃত TAX পেমেন্ট সার্টিফিকেট, বাসা/ অফিস ভাড়ার চুক্তিপত্র, আবেদনকারির ২ কপি পাসপোর্ট আকারের রঙিন ছবি, জাতীয় পরিচয়পত্রের রঙিন কপি। সমস্ত কাগজপত্র প্রথম শ্রেণির গেজেটেড কর্মকর্তা দ্বারা সত্যায়িত হতে হবে।	বিটিসিএল ওয়েবসাইটেঃ http://www. btcl.com.bd/ en/191/form	সেবার মূল্যঃ http://www.btcl.com.bd/files/thumbnail/1457615058778__LLI_VPN.pdf -এ পাওয়া যাবে। পরিশোধ পদ্ধতিঃ চিফ জেনেরাল ম্যানেজার, ডিটিআর (নর্থ), ঢাকা এর বরাবরে ইস্যুকৃত চেক এর মাধ্যমে (শুধুমাত্র সরকারি/ আধাসরকারি/ স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে), অথবা পে অর্ডারের মাধ্যমে, অথবা বেসিক ব্যাংক, রমনা, শেরে বাংলা নগর/ গুলশান বিটিসিএল বুথে পরিশোধ করা যাবে অথবা সোসাল ইসলামি ব্যাংক লিমিটেড, নিউ ইস্কাটন শাখা, ঢাকা- এ পরিশোধ করা যাবে। চেক/ পে অর্ডার পাঠানোর ঠিকানাঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও রাজস্ব), ৪র্থ ওটিআর, বিটিসিএল, টেলিফোন ভবন, ৪র্থ তলা, মগবাজার, ঢাকা।	আইএসপি/ আইআইজি/ ভিপিএন, ঢাকা শহরের সকল গ্রাহক এবং কর্পোরেট গ্রাহক ব্যতীত অন্যান্য সকল গ্রাহকের জন্য সংশ্লিষ্ট স্থানীয় উপ- মহাব্যবস্থাপক ফোন / উপ-মহাব্যবস্থাপক টেলিকম গণ। আইএসপি/ আইআইজি/ ভিপিএন, ঢাকা শহরের সকল গ্রাহক এবং কর্পোরেট গ্রাহকগণের জন্যঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক, ব্রডব্যান্ড-১, মগবাজার, ঢাকা। টেলিঃ ০২- ৯৩৫৪৮৬৬, ই-মেইলঃ detelex@btcl.com. bd	আইএসপি/ আইআইজি/ ভিপিএন, ঢাকা শহরের সকল গ্রাহক এবং কর্পোরেট গ্রাহক ব্যতীত অন্যান্য সকল গ্রাহকের জন্য সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের চীফ জেনেরাল ম্যানেজার। আইএসপি/ আইআইজি/ ভিপিএন, ঢাকা শহরের সকল গ্রাহক এবং কর্পোরেট গ্রাহকগণের জন্যঃ মহাব্যবস্থাপক, ডাটা ও ইন্টারনেট, মগবাজার, ঢাকা। টেলিঃ ০২- ৮৩১৩৪৭৩, ই-মেইলঃ gm.internet@btcl. gov.bd
২	লিজড আইপি এড্রেস						
৩	লোকাল কন্টেন্ট						
৪	পয়েন্ট টু পয়েন্ট/ পয়েন্ট টু মাল্টিপয়েন্ট লেয়ার-২/ লেয়ার- ৩ ভিপিএন ডাটা কানেক্টিভিটি						
৫	নিম্ন কানেক্টিভিটি						

কোলোকেশন সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি / উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুমনম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল
১	কো-লোকেশন সেবা	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রয়োজনীয় ফী প্রদানের পরে)	১) সরকারি/ আধা-সরকারি/ সায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক উপ-মহাব্যবস্থাপক, ডোমেইন, বিটিসিএল, মগবাজার টেলিফোন ভবন, ঢাকা বরাবর স্বাক্ষরিত আবেদন/ স্মারক/ পত্র। ২) বেসরকারি প্রতিষ্ঠান/ সংস্থার ক্ষেত্রে যা যা লাগবে- ক) উক্ত প্রতিষ্ঠান/ সংস্থা-র লেটারহেডে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক উপ-মহাব্যবস্থাপক, ডোমেইন, বিটিসিএল, মগবাজার টেলিফোন ভবন, ঢাকা বরাবর স্বাক্ষরিত আবেদন/ স্মারক/ পত্র। খ) ট্রেড লাইসেন্স গ) বিটিআরসি লাইসেন্স ঘ) সরঞ্জাম বিস্তারিত ঙ) বিদ্যুৎ খরচ তথ্য	সেবাপ্রাপ্তির জন্যে অনলাইনে প্রয়োজনীয় তথ্য পূরণস্বাপেক্ষে কোলোকেশন সেবার আবেদন করতে হবে। অনলাইনে আবেদন ফর্ম পূরণ করার ঠিকানাটি হল- https://bdia.btcl.com.bd/ অনলাইনে আবেদনটি সাবমিট করার সময় “ভেরিফিকেশন ডকুমেন্ট” এর স্ক্যান কপি আপলোড করতে হবে। এছাড়া নতুন আবেদনের চাহিদা অনুযায়ী আবেদন উপ-মহাব্যবস্থাপক, ডোমেইন, বিটিসিএল, মগবাজার টেলিফোন ভবন, ঢাকা-১২১৭ এই ঠিকানায় প্রদান করতে হবে।	ফি এর বিস্তারিতঃ www.btcl.gov.bd -এই ঠিকানায় জারীকৃত বিল ইনভয়েসে বর্ণিত যেকোন পদ্ধতিতে পরিশোধ করা যাবে।	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ডোমেইন, বিটিসিএল, মগবাজার টেলিফোন ভবন, ঢাকা-১২১৭। টেলিফোনঃ ০২-৪৯৩৫৪২০০ ইমেইলঃ domain@btcl.com.bd	মহাব্যবস্থাপক, ডাটা ও ইন্টারনেট, বিটিসিএল, মগবাজার টেলিফোন ভবন, ঢাকা-১২১৭। টেলিফোনঃ ০২- ৪৮৩১৩৪৭৩ ইমেইলঃ gm.internet@btcl.gov.bd

ADSL/ GPON সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদিথাকে) (সকলচার্জ ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুমনম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুমনম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ওইমেইল
১.	এডিএসএল এবং GPON ইন্টারনেট সংযোগ	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে দাবীনামা ইস্যু এবং দাবীনামার অর্থ পরিশোধিত কপি দাখিল থেকে পরবর্তী ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	আবেদনপত্র, স্বাক্ষরিত চুক্তিপত্র ও টেলিফোনের দাবীনামার অনুলিপি।	আবেদনপত্র www.btcl.com.bd ওয়েবসাইটে বা সংশ্লিষ্ট উপ- মহাব্যবস্থাপকের দপ্তরে পাওয়া যাবে। সেইসাথে চুক্তিপত্রও পুরণ করে দিতে হবে। একটি টেলিফোন লাইনের বিপরীতে একটি ইন্টারনেট সংযোগ পাওয়া যাবে।		হাবিবুল্লাহ কায়সার, উপ-মহাব্যবস্থাপক, ব্রডব্যান্ড-২, মগবাজার, ঢাকা। রুম নং-603, টেলিফোন নং-02- 8331133 ই-মেইল- dgmbroadband- 2@gmail.com	মহাব্যবস্থাপক, ডাটা ও ইন্টারনেট, মগবাজার, ঢাকা। রুমনং- 525 টেলিফোন নং- 48313473 ই-মেইল- gm.internet@b tcl.gov.bd
২.	বিচ্ছিন্নকরণ (সাময়িকবন্ধ/ স্থায়ীবন্ধ)	24 ঘন্টা	আবেদনপত্র ও পরিশোধিত সর্বশেষ বিলের কপি।	প্রযোজ্যনয়।			
৩.	মাইগ্রেশন (গতিবৃদ্ধি/ গতিহ্রাস)	24 ঘন্টা	আবেদনপত্র।	প্রযোজ্যনয়।			
৪.	শিফটিং (নম্বর/ ঠিকানা পরিবর্তন)	24 ঘন্টা	আবেদনপত্র।	প্রযোজ্যনয়।			
৫.	ত্রুটি নিরসন	24 ঘন্টা	সংশ্লিষ্ট ফোনস অফিস, গ্রাহকের আবেদন/ টেলিফোনের মাধ্যমে অভিযোগ।	প্রযোজ্যনয়।			