

संख्या 18-7/2007-ओएसपी  
भारत सरकार  
संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय  
दूरसंचार विभाग

नई दिल्ली, दिनांक 23 अगस्त, 2007

कार्यालय ज्ञापन

**विषय : अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) श्रेणी और टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण का दूरसंचार विभाग के सीएस सेल से वीटीएम सेल की क्षेत्रीय इकाइयों में विकेंद्रीकरण**

अधोहस्ताक्षरी को यह कहने का निदेश हुआ है कि सक्षम प्राधिकारी ने पहले चरण में 01.09.2007 से अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) श्रेणी और टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण का दूरसंचार विभाग के सीएस सेल से निम्नलिखित 10 सर्किलों के संबंधित वीटीएम सेलों में विकेंद्रीकरण का निर्णय लिया है :

क्र०सं०	सर्किल का नाम	वीटीएम कार्यालय का पता	वीटीएम का कार्यक्षेत्र
1.	तमिलनाडु	5वाँ तल, एलआईसी बिल्डिंग संख्या 1544 त्रिची रोड, कोयंबटूर-641018	तमिलनाडु दूरसंचार सर्किल
2.	कर्नाटक	द्वितीय तल, एमिनिटी ब्लॉक, पैलेस रोड, बेंगलुरु-560001	कर्नाटक दूरसंचार सर्किल, बेंगलुरु दूरसंचार जिला को छोड़कर
3.	आंध्र प्रदेश	डी-11, टेलीकॉम ऑफिसर्स कंफ्लेक्स, टिक्केल रोड, मुगलराजपुरम, विजयवाड़ा-520010, आंध्र प्रदेश	आंध्र प्रदेश दूरसंचार सर्किल, हैदराबाद दूरसंचार जिला को छोड़कर
4.	महाराष्ट्र	प्रथम तल, खामला टेलीफोन एक्सचेंज खामला नागपुर-440025	महाराष्ट्र, पुणे दूरसंचार जिला को छोड़कर
5.	दिल्ली	पाँचवाँ/छठा तल, एमटीएनएल टीई बिल्डिंग, नेहरू प्लेस, नई दिल्ली-19	दिल्ली (गाजियाबाद, नोएडा, फरीदाबाद और गुडगांव सहित)
6.	हरियाणा	तृतीय तल, कमरा संख्या-314 टेलीफोन एक्सचेंज बिल्डिंग, माल रोड, अंबाला कैंट, अंबाला	हरियाणा दूरसंचार सर्किल
7.	गुजरात	प्रथम तल, डाक एवं तार प्रशासनिक भवन, खानपुर, अहमदाबाद-380001	गुजरात, अहमदाबाद दूरसंचार जिला को छोड़कर
8.	कोलकाता	82, बुलिंगंज प्लेस, द्वितीय तल, कन्वर्जेन्स हॉल के निकट, कोलकाता-700019	कोलकाता सेवा क्षेत्र

9.	चेन्नै	तृतीय तल, केलिस टेलीफोन एक्सचेंज, 22 केलिस रोड, चेन्नै-10	चेन्नै मैट्रो जिला और पांडिचेरी दूरसंचार जिला
10.	मुंबई	चतुर्थ तल, वर्सोवा टेलीफोन एक्सचेंज बिल्डिंग, एसवी रोड, एमएचएडीए, एसवीपी नगर, अंधेरी (पश्चिम), मुंबई-400053	मुंबई मैट्रो जिला

2. तदनुसार, ओएसपी श्रेणी और टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण के लिए सभी नए आवेदनों पर प्रस्तावित कॉल सेंटर्स/टेलीमार्केटिंग सेंटर्स की अवस्थिति के अनुसार उपर्युक्त 10 सर्किलों के संबंधित वीटीएम सेल द्वारा की जाएगी। 31.08.2007 की स्थिति के अनुसार इन सर्किलों के लंबित आवेदनों और पर अन्य सर्किलों से संबंधित लंबित/नए आवेदनों पर दूरसंचार विभाग के सीएस सेल में कार्रवाई जारी रहेगी।

3. अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) श्रेणी और टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण हेतु निबंधन एवं शर्तें इस विभाग के वेबसाइट [www.dot.gov.in](http://www.dot.gov.in) पर दी गई हैं।

4. पंजीकरण हेतु संक्षिप्त दिशा-निर्देशों तथा ओएसपी श्रेणी और टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण हेतु अपनाई जा रही प्रक्रिया संबंधी दस्तावेज वीटीएम सेलों के मार्गदर्शन हेतु संलग्न है।

अनुलग्नक : यथोपरि

ह0/-  
(राजवीर शर्मा)  
निदेशक (सीएस-I)

सेवा में

1. संबंधित वीटीएम सेलों (उपर्युक्त) के प्रमुख
2. संबंधित सीसीए सेलों के प्रमुख

प्रति :

उप महानिदेशक (सुरक्षा), दूरसंचार विभाग

## अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) श्रेणी

### पंजीकरण संबंधी दिशानिर्देश

#### 1. अन्य सेवा प्रदाता कौन है?

- एनटीपी, 99 के अनुसार विभिन्न अभिगम प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराई जा रही अवसंरचना का प्रयोग करके कॉल सेंटर, नेटवर्क प्रचालन सेंटर, टेलीमार्केटिंग, टेली एजुकेशन, टेलीमेडिसिन, टेली-ट्रेडिंग, ई-कॉमर्स जैसी सेवाएं अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) के अंतर्गत पंजीकृत कराई जा रही हैं।

#### क्या यह भारतीय तार अधिनियम के अंतर्गत जारी किया गया एक लाइसेंस है?

- "अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी)" श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण कोई लाइसेंस नहीं है।
- निम्नलिखित प्रयोजनों हेतु ओएसपी श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण कराना अनिवार्य है :
  - (i) सांख्यिकीय सूचना
  - (ii) यह सुनिश्चित करने के लिए कि उनके क्रियाकलाप अन्य अभिगम प्रदाताओं के क्षेत्राधिकार का उल्लंघन नहीं करते हैं।
  - (iii) बीपीओ सेक्टर को संवर्धन प्रदान करने के लिए विशेष प्रावधान करना

#### 2. "अन्य सेवा प्रदाता" श्रेणी के अंतर्गत आने वाली सेवाएं

- अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) श्रेणी के अंतर्गत व्यापक रूप से निम्नलिखित प्रकार के पंजीकरण जारी किए जाते हैं :

- कॉल सेंटर
- नेटवर्क प्रचालन सेंटर
- टेली इन्फॉर्मेशन, टेली-कंपीटिशन, टेली एजुकेशन, टेलीमेडिसिन के लिए ओएसपी सेंटर
- लांग रेंज अलार्म सिस्टम
- व्हीकल ट्रैकिंग सिस्टम
- बिल भुगतान टर्मिनल

#### 3. विभिन्न प्रकार के कॉल सेंटर

- इंटरनेशनल कॉल सेंटर

जबकि विदेशी ग्राहक ने अपनी व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए किसी भारतीय कंपनी की सेवाएं ली हो ओर उनके बीच संबंध आईपीएलसी/एमपीएलएस/एटीएम/एफआर जैसे अंतरराष्ट्रीय

बैंडविड्थ के जरिए स्थापित किया गया हो। भारतीय कंपनी को संयोजित करने के लिए पीएसटीएन कनेक्टिविटी (संयोजकता) की अनुमति नहीं है। विदेशी कंपनी को संयोजित करने के लिए पीएसटीएन कनेक्टिविटी की अनुमति प्रदान की गई है।

- **घरेलू कॉल सेंटर**

यदि किसी भारतीय कंपनी ने अपनी व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए किसी अन्य भारतीय कंपनी की या स्वयं अपनी ही सेवाएं ली हो और भारत में भिन्न-भिन्न स्थानों पर अवस्थित ये दोनों केंद्र किसी घरेलू लीज सर्किट से जुड़े हों और इनकमिंग सुविधायुक्त पीएसटीएन कनेक्टिविटी की अनुमति प्रदान की गई हो।

- **एकल घरेलू कॉल सेंटर**

एकल घरेलू ओएसपी को दोनों ओर से पीएसटीएन संयोजकता प्राप्त करने की अनुमति है। तथापि, उन्हें किसी अन्य संयोजकता जैसेकि लीज्ड सर्किट और वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क (वीपीएन) आदि की अनुमति नहीं है।

#### **4. मुख्य निबंधन और शर्तें - सामान्य**

- पंजीकरण की अनुमति भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विदेशी विनिमय प्रबंधन विनियम के अंतर्गत अनुमत और भारत में व्यवसाय स्थल स्थापित करने के लिए कंपनी अधिनियम, 1956 के भाग XI (धारा 591 से 608) के अंतर्गत पंजीकृत विदेशी कंपनियों सहित "भारतीय कंपनी अधिनियम" के अंतर्गत पंजीकृत किसी भी कंपनी को प्रदान की जाती है।

- ओएसपी अन्य प्राधिकृत दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के क्षेत्राधिकार का उल्लंघन नहीं करेंगे तथा स्विचड टेलीफोनी प्रदान नहीं करेंगे।

- राजस्व हिस्सेदारी प्रदान नहीं की जाएगी। केवल 1000 रु0 प्रक्रिया शुल्क की अनुमति होगी।

- ओएसपी केवल किसी प्राधिकृत दूरसंचार सेवा प्रदाता से ही दूरसंचार संसाधन प्राप्त करेंगे। संसाधन प्राधिकृत दूरसंचार सेवा प्रदाता को यथा प्राधिकृत आईपीएलसी/एमपीएलएस/एटीएम/एफआर आदि जैसी प्रौद्योगिकियों पर आधारित हो सकते हैं।

- अंतरराष्ट्रीय ओएसपी को घरेलू ओएसपी के साथ अंतर्संयोजन की अनुमति नहीं दी जाएगी।

**पंजीकृत ओएसपी निम्नलिखित संशोधनों के लिए दूरसंचार विभाग/वीटीएम सेलों में संपर्क करेंगे :**

- कंपनी के नाम में परिवर्तन

- भारतीय कंपनी या विदेशी कंपनी के पते में परिवर्तन
  - उसी कंपनी/समूह कंपनी के घरेलू या अंतरराष्ट्रीय ओएसपी केंद्रों के अंतर्संयोजन हेतु अनुरोध
  - बैंडविड्थ अपेक्षाओं में वृद्धि/कमी संबंधी सूचना
5. मुख्य निबंधन एवं शर्तें - अंतरराष्ट्रीय ओएसपी के लिए विशिष्ट

#### अंतरराष्ट्रीय ओएसपी केंद्र

- भारतीय अवस्थिति पर अंतरराष्ट्रीय ओएसपी को किसी पीएसटीएन कनेक्टिविटी की अनुमति नहीं होगी। तथापि, भारत में अवस्थित कंपनी को इन बाउंड ओर आउट बाउंड कॉलों की सुविधायुक्त पीएसटीएन संयोजकता की अनुमति होगी।
- उसी कंपनी या ग्रुप कंपनियों के दो या अधिक अंतरराष्ट्रीय ओएसपी के अंतर्संयोजन की अनुमति है।
- यदि वीओआईपी की सुविधा अपेक्षित है तो निम्नलिखित वचनपत्र अलग से दिए जाएं :

(i) कंपनी केवल प्राधिकृत सेवा प्रदाता से ही इंटरनेट कनेक्शन लेगी तथा वह वेबसाइट [www.dot.gov.in](http://www.dot.gov.in) पर उपलब्ध "टेलीफोनी युक्त इंटरनेट" के लाइसेंस करार के खंड 1.14 में यथा उल्लिखित आईएसपी या प्राधिकृत सेवा प्रदाता द्वारा अनुमत सीमा तक ही इंटरनेट टेलीफोनी का उपयोग करेगी।

(ii) कंपनी इन बाउंड कॉलिंग सुविधा का उपयोग नहीं करेगी।

#### 6. मुख्य निबंधन और शर्तें - घरेलू ओएसपी के लिए विशिष्ट

##### घरेलू ओएसपी सेंटर

- घरेलू ओएसपी को प्राधिकृत दूरसंचार प्रदाता से केवल इनकमिंग सुविधायुक्त पीएसटीएन कनेक्टिविटी प्राप्त करने की अनुमति है।
- उसी कंपनी या कंपनियों के ग्रुप के दो या दो से अधिक ओएसपी सेंटरों की अंतर्संयोजकता (इंटरकनेक्टिविटी) की अनुमति है।
- घरेलू ओएसपी को केवल घरेलू लीज्ड सर्किटों के बैकअप के प्रयोजन से आईएसडीएन कनेक्शनों के उपयोग की अनुमति है।

- घरेलू कॉल सेंटर के ईपीएबीएक्स पर स्थानीय पीएसटीएन लाइनों के समापन की 10 लाख रु0 की जमानत राशि जमा करने की शर्त पर कुल पीएसटीएन लाइनों के 10% तक सीमित आउटगोइंग कॉलों की अनुमति है।

## 7. मुख्य निबंधन और शर्तें - केवल घरेलू ओएसपी के लिए विशिष्ट

### केवल घरेलू ओएसपी सेंटर

- घरेलू ओएसपी को जहाँ कोई अन्य कनेक्टिविटी जैसेकि लीज्ड सर्किट और सर्किट प्राइवेट नेटवर्क (वीपीएन) न हो, वहाँ केवल ओएसपी सेंटर के लिए दो तरफा पीएसटीएन कनेक्टिविटी प्राप्त करने की अनुमति होगी।

## 8. मुख्य निबंधन और शर्तें - एक ही कंपनी के घरेलू और अंतरराष्ट्रीय ओएसपी के बीच अवसंरचना की साझेदारी के संबंध में विशिष्ट

घरेलू और अंतरराष्ट्रीय कॉल सेंटर के बीच अवसंरचना की साझेदारी। अवसंरचना की साझेदारी के संबंध में दो विकल्प दिए गए हैं।

### विकल्प 1.

अंतरराष्ट्रीय और घरेलू ओएसपी के लिए अलग-अलग और स्वतंत्र ईपीएबीएक्स का प्रयोग किया जाए और इस प्रकार की साझेदारी के लिए 2.5 करोड़ रु0 की बैंक गारंटी जमा करना अपेक्षित है। तथापि, अंतरराष्ट्रीय ओएसपी का घरेलू ओएसपी के साथ अंतर्संयोजन निषिद्ध है।

### विकल्प 2.

तर्कपूर्ण विभाजन के साथ एक ही ईपीएबीएक्स का उपयोग करके घरेलू और अंतरराष्ट्रीय ओएसपी सेंटरों की साझेदार की अनुमति होगी और प्रत्येक मामले में इस प्रकार की साझेदारी के लिए 5 करोड़ रु0 की बैंक गारंटी जमा करना अपेक्षित है।

### अवसंरचना की साझेदारी की सामान्य शर्तें

- ओएसपी कम से कम 50 सीटों से युक्त कॉल सेंटर संस्थापित करेगा।
- पंजीकरण प्रभावी तारीख से 3 वर्ष की अवधि तक वैध रहेगा यदि अन्यथा उसे दस्तावेज में कहीं भी उल्लिखित कारणों से उससे पहले रद्द न कर दिया जाए। इसे व्यपगत होने के बाद अधिकतम 3 वर्षों की अतिरिक्त अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है।

## 9. ओएसपी श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण हेतु अपनाई जा रही प्रक्रिया

आवेदनों की प्रत्येक श्रेणी के लिए जाँच सूची के अनुसार जाँच की जाती है और उपयुक्त पाए जाने पर निम्नलिखित के मामले में पंजीकरण सीधे-सीधे जारी कर दिया जाता है :

- (i) केवल घरेलू कॉल सेंटर
- (ii) घरेलू कॉल सेंटर (इनकमिंग पीएसटीएन कनेक्टिविटी के साथ)
- (iii) अंतरराष्ट्रीय कॉल सेंटर  
**20 वर्ष की वैधता के साथ**

2. कुल पीएसटीएन लाइनों के साथ 10% तक सीमित इनकमिंग और आउटगोइंग सुविधा से युक्त घरेलू कॉल सेंटर के मामले में एक आशय पत्र जारी किया जाता है जिसमें यह कहा जाता है कि ओएसपी के लिए निर्धारित प्रपत्र में 10,00,000 रु० की बैंक गारंटी प्रस्तुत करना अपेक्षित है जिसके प्राप्त होने पर 3 वर्ष की वैधता का पंजीकरण जारी किया जाता है।

3. एक ही कंपनी के घरेलू और अंतरराष्ट्रीय कॉल सेंटर के बीच अवसंरचना की साझेदारी के मामले में कंपनी को विकल्प 1/विकल्प 2 में निर्धारित शर्तों को पूरा करने की शर्त पर विकल्प 1 के लिए 2,50,00,000 रु० की बैंक गारंटी प्रस्तुत करने के लिए आशय पत्र जारी किया जाता है। तत्पश्चात बैंक गारंटी प्राप्त होने पर पंजीकरण जारी किया जाता है तथा उस कंपनी और दूरसंचार विभाग के बीच निर्धारित प्रपत्र में 3 वर्ष की अवधि के लिए एक करार पर भी हस्ताक्षर किए जाते हैं।

4. एक ही कंपनी या समूह-कंपनी के अंतरराष्ट्रीय कॉल सेंटरों के बीच अंतर्संयोजन के मामले में इस बात का आवश्यक प्रमाण कि जिन कंपनियों को अंतर्संयोजन की सुविधा प्रदान की जानी है वे कंपनियाँ समूह कंपनियाँ हैं।

5. अंतरराष्ट्रीय कॉल सेंटर के लिए वीओआईपी संयोजकता के मामले में कंपनी द्वारा निम्नलिखित वचन पत्र प्रस्तुत किया जाना है :

- कंपनी केवल प्राधिकृत सेवा प्रदाता से ही इंटरनेट कनेक्शन प्राप्त करेगी और वह इंटरनेट टेलीफोनी का केवल उस सीमा तक ही उपयोग करेगी जिसकी उसे आईएसपी या प्राधिकृत सेवा प्रदाता द्वारा अनुमति प्रदान की गई है जिसका ब्योरा वेबसाइट [www.dot.gov.in](http://www.dot.gov.in) पर उपलब्ध "इंटरनेट विथ टेलीफोनी" के लाइसेंस करार के खंड 1.14 में दिया गया है।
- कंपनी इन बाउंड कॉलिंग सुविधा का उपयोग नहीं करेगी।

## 10. टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण हेतु अपनाई जाने वाली प्रक्रिया

टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत टेलीमार्केटरों के पंजीकरण हेतु अपनाई जाने वाली प्रक्रिया दूरसंचार विभाग के वेबसाइट [www.dot.gov.in](http://www.dot.gov.in) पर पहले से ही उपलब्ध है। इसका अनुपालन अपेक्षित है।