

Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης

Όροι Προϊόντος για Άμεσους Πελάτες

Οι παρόντες Όροι Προϊόντος Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης (οι «**Όροι Προϊόντος**») συμπληρώνουν τη Σύμβαση Υπηρεσιών Επικοινωνιών, ή οποιαδήποτε άλλη χωριστή γραπτή σύμβαση που έχει συναφθεί μεταξύ των Μερών, δυνάμει της οποίας ο Πελάτης εξουσιοδοτείται ρητώς να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες αποκλειστικά για τους δικούς του εσωτερικούς επιχειρηματικούς σκοπούς, κατά περίπτωση (η «**Σύμβαση Υπηρεσιών**»). Οι όροι με κεφαλαίο αρχικό γράμμα που δεν ορίζονται αλλού στους παρόντες Όρους Προϊόντος θα έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στη Σύμβαση Υπηρεσιών, στους εφαρμοστέους Συμπληρωματικούς Νομικούς Όρους ή σε οποιοδήποτε εφαρμοστέο Έντυπο Παραγγελίας.

Αναφορικά με την παροχή Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης σε οποιαδήποτε συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή στην οποία η Bandwidth Inc. δεν διαθέτει άδεια για την παροχή Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης ή αποφασίζει κατά την κρίση της να μην παρέχει Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης, θα παρέχουμε τις Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης μέσω Συνδεδεμένης Εταιρείας και εσείς θα υπογράψετε Έντυπο Παραγγελίας απευθείας με τη Συνδεδεμένη Εταιρεία μας, το οποίο Έντυπο Παραγγελίας θα υπόκειται στους όρους των παρόντων Όρων Προϊόντος.

Σε περίπτωση οποιασδήποτε αντίφασης μεταξύ των ακόλουθων περιγραφών Υπηρεσιών και των όρων Υπηρεσίας, υπερισχύουν οι παρούσες περιγραφές Υπηρεσιών.

I. **Εργαλεία Υπηρεσιών.** Η Bandwidth παρέχει στους Πελάτες μας τα ακόλουθα εργαλεία για τη διαχείριση, παροχή και χρήση Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης:

- A. **Πύλη και API.** Η Bandwidth θα παρέχει στον Πελάτη αρχικά διαπιστευτήρια ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης για κάθε περίπτωση χρήστη της πύλης (portal) και/ή της διεπαφής προγραμματισμού εφαρμογών (API). Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση των διαπιστευτηρίων, συμπεριλαμβανομένης της ειδοποίησης προς τη Bandwidth σχετικά με προσθήκη/τροποποίηση/διαγραφή διαπιστευτηρίων για την πρόσβαση στον Λογαριασμό χρήστη.

II. **Περιγραφές Υπηρεσιών.** Η Bandwidth παρέχει τις ακόλουθες Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης:

- A. **Τυπικές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης.** Ανάλογα με τις δυνατότητες του Κέντρου Λήψης Κλήσεων Δημόσιας Ασφάλειας («**PSAP**»), οι Τυπικές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης μπορούν να παρέχονται ως Βασικές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης ή ως Ενισχυμένες Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης.

1. **Βασικές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης.** Το κέντρο κλήσεων έκτακτης ανάγκης ή ο χειριστής ενδέχεται να μην έχει τη δυνατότητα λήψης του Αριθμού Επανάκλησης («**CBN**») και/ή της τοποθεσίας του Τελικού Χρήστη. Αυτό σημαίνει ότι ο Τελικός Χρήστης πρέπει να είναι προετοιμασμένος να παράσχει τις πληροφορίες που απαιτούνται ώστε ο χειριστής να είναι σε θέση να αποστείλει βοήθεια ή να επιστρέψει την κλήση, εφόσον χρειαστεί, ή εφόσον ο Τελικός Χρήστης αδυνατεί να ομιλήσει.
2. **Ενισχυμένες Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης.** Ο εκχωρημένος Αριθμός Τηλεφώνου και η τοποθεσία που σχετίζεται με τον αριθμό που πραγματοποιεί την κλήση προς το κέντρο έκτακτης ανάγκης παραδίδονται και επιτρέπουν στους χειριστές του κέντρου έκτακτης ανάγκης να αποστείλουν την κατάλληλη βοήθεια και, εφόσον απαιτείται, να επανακαλέσουν τον Τελικό Χρήστη.

B. **Νομαδικές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης.** Οι Νομαδικές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης μπορούν να παρέχονται ως Δυναμική Δρομολόγηση Τοποθεσίας («**DLR**»), DLR για Teams ή API Κλήσης Έκτακτης Ανάγκης («**EC API**»).

1. **DLR.** Όταν υποβάλλεται αίτημα για Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης, οι πληροφορίες του Τελικού Χρήστη αντιστοιχίζονται με την τρέχουσα τοποθεσία του μέσω τυποποιημένων πρωτοκόλλων και καθορισμένων στοιχείων δικτύου, όπως υποδίκτυα (subnets), σημεία πρόσβασης WiFi και μεταγωγείς/θύρες Ethernet. Τα εν λόγω στοιχεία δεδομένων μπορούν στη συνέχεια να αξιοποιηθούν για την παράδοση μιας κλήσης Ενισχυμένων Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης ή Βασικών Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης στο αρμόδιο PSAP.
2. **DLR για Teams.** Όταν υποβάλλεται αίτημα για Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης, οι πληροφορίες του Τελικού Χρήστη του Teams που έχουν παρασχεθεί στον Διακομιστή Πληροφοριών Τοποθεσίας του Teams («**LIS**») παραδίδονται στη Bandwidth μέσω PIDF-LO, περιλαμβάνοντας την επικυρωμένη διεύθυνση του LIS του Teams. Τα εν λόγω στοιχεία δεδομένων αξιοποιούνται στη συνέχεια για την παράδοση μιας κλήσης E911 ή Βασικού 911 στο αρμόδιο PSAP.
3. **EC API.** Το EC API δεν ενεργοποιείται μέσω κλήσης καθιερωμένων ψηφίων κλήσης έκτακτης ανάγκης, αλλά αποτελεί υπηρεσία βασιζόμενη σε API που επιτρέπει στους χρήστες εφαρμογών να εκκινούν δυναμικά ένα σήμα κινδύνου ή επικοινωνία «SOS» προς έναν λήπτη κλήσεων έκτακτης ανάγκης. Το EC API ενεργοποιεί λειτουργικότητα κλήσης που αλληλεπιδρά με το λογισμικό ή την εφαρμογή σας και μπορεί να παρέχει πληροφορίες τοποθεσίας είτε από μια προκαθορισμένη τοποθεσία είτε από παρεχόμενη τοποθεσία ΧΥ (γεωγραφικό πλάτος/γεωγραφικό μήκος).

C. **Υπηρεσίες Κέντρου Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης («ECC»).** Οι κλήσεις ECC είναι κλήσεις έκτακτης ανάγκης που παραδίδονται σε εξειδικευμένο κέντρο κλήσεων, στη συνέχεια ελέγχονται και προωθούνται στο αρμόδιο PSAP. Οι κλήσεις ECC μπορεί να είναι προαιρετικές ή να προκύπτουν λόγω ελλείπων, ατελών ή εσφαλμένων πληροφοριών τοποθεσίας.

D. **Ειδοποιήσεις Έκτακτης Ανάγκης.** Οι Ειδοποιήσεις Έκτακτης Ανάγκης ενημερώνουν την εγκατάσταση, το πρόσωπο ή τα πρόσωπα, ή άλλες ορισμένες οντότητες όταν ένας Τελικός Χρήστης καλεί το 911 μέσω Υπηρεσιών 911 που παρέχονται από τη Bandwidth. Οι Ειδοποιήσεις Έκτακτης Ανάγκης θα επιτρέπουν στον Πελάτη να (i) επιλέγει ή ορίζει την Εγγραφή Τερματικού Σημείου («**Τερματικό Σημείο**») για την οποία επιθυμεί να ειδοποιηθεί όταν οι Τελικοί Χρήστες του Πελάτη καλούν το 911, και (ii) λαμβάνει μηνύματα Ειδοποιήσεων Έκτακτης Ανάγκης που περιλαμβάνουν τον χρόνο κλήσης, τον Αριθμό Τηλεφώνου, το όνομα του Τελικού Χρήστη και την τοποθεσία που είναι αρχειοθετημένη για το Τερματικό Σημείο, και (iii) επιλέγει τη μορφή και τη μέθοδο λήψης των Ειδοποιήσεων Έκτακτης Ανάγκης. **Η Ειδοποίηση Έκτακτης Ανάγκης της Bandwidth δεν μπορεί να συνδυαστεί με οποιαδήποτε προσφορά υπηρεσίας 911 άλλου παρόχου υπηρεσιών.**

III. **Παράδοση Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης.** Η Bandwidth προσφέρει τις ακόλουθες τεχνικές για τον έλεγχο και την παράδοση Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης:

A. **Παροχή (Provisioning).** Η παροχή (provisioning) αναφέρεται στην πράξη υποβολής μιας συλλογής δεδομένων που συνιστούν συνολικά τις απαιτούμενες πληροφορίες καλούντος για μια κλήση έκτακτης ανάγκης. Οι Πελάτες μπορούν να προβούν σε παροχή μέσω ενός ή αμφότερων των εργαλείων υπηρεσίας: της πύλης (portal) (μεμονωμένα ή μαζικά) ή του API.

1. **Προ-παροχή (Pre-Provisioning).** Οι Τυπικές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης, και ορισμένες παραλλαγές DLR, απαιτούν ορισμένη προ-παροχή, περιλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, του ονόματος του Τελικού Χρήστη, της επικυρωμένης τοποθεσίας (διεύθυνσης) και του Αριθμού Τηλεφώνου σε μορφότυπο E.164 (ή Εναλλακτικού Αναγνωριστικού Τελικού Χρήστη «**AEUI**»).

2. **Δυναμική Αντιστοίχιση κατά τον Χρόνο Κλήσης.** Οι Νομαδικές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης προσφέρουν προαιρετική δυναμική αντιστοίχιση κατά τον χρόνο κλήσης για την αντικατάσταση των προ-παρεχόμενων δεδομένων με δεδομένα που παρέχονται κατά τον χρόνο κλήσης. Για παράδειγμα, το προϊόν DLR προβλέπει μια επικεφαλίδα επαφής SIP invite κατά τον χρόνο κλήσης, η οποία μπορεί να αντικαταστήσει τόσο το όνομα του Τελικού Χρήστη όσο και τον Αριθμό Επανάκλησης που είχαν προηγουμένως παρασχεθεί.

B. **Διασύνδεση.** Η διασύνδεση αναφέρεται στο μέσο μέσω του οποίου η κλήση έκτακτης ανάγκης εγκαθιδρύει φωνητική σύνδεση με το δίκτυο της Bandwidth.

1. **Διεπαφή SIP.** Μια έμπιστη σύνδεση ομοτίμων (peering) μέσω Πρωτοκόλλου Εκκίνησης Συνόδου («SIP») θα εγκαθιδρύεται μέσω της αμοιβαίας ανταλλαγής διευθύνσεων IP μεταξύ της Bandwidth και του Ελεγκτή Ορίων Συνόδου («SBC») στο άκρο του δικτύου του Πελάτη. Η διασύνδεση ομοτίμων θα ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές που καθορίζονται από τον οδηγό ενσωμάτωσης της Bandwidth σχετικά με πλεονασμό, αναδρομή σε περίπτωση αστοχίας (failover), δοκιμές και απαραίτητες εργασίες ενσωμάτωσης πριν από την ανταλλαγή εμπορικής κίνησης.
2. **Επιλογή Δρομολόγησης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης PSTN.** Υπό περιορισμένες συνθήκες, οι Πελάτες μπορούν προαιρετικά να ζητήσουν έναν αριθμό Δημόσιου Τηλεφωνικού Δικτύου Μεταγωγής («PSTN») για χρήση με την υπηρεσία 911 της Bandwidth. Κατόπιν τέτοιου αιτήματος από τον Πελάτη, η Bandwidth θα εκχωρήσει στον Πελάτη έναν ιδιωτικό αριθμό PSTN προκειμένου ο Πελάτης να τον καταχωρήσει στον μεταγωγέα του και να τον χρησιμοποιήσει για την αποστολή κλήσεων έκτακτης ανάγκης προς τη Bandwidth εάν ο Πελάτης αδυνατεί να επικοινωνήσει με τη Bandwidth μέσω του διαδικτύου. Η Bandwidth αντιμετωπίζει τις κλήσεις προς τους εν λόγω αριθμούς PSTN ως κλήσεις έκτακτης ανάγκης. Ωστόσο, ο Πελάτης αναγνωρίζει, κατανοεί και συμφωνεί ότι, εάν ο Πελάτης επιλέξει την επιλογή δρομολόγησης κλήσεων έκτακτης ανάγκης PSTN, ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για όλες τις χρεώσεις κλήσεων, ακόμη και εάν εσφαλμένες κλήσεις πραγματοποιηθούν από άγνωστα πρόσωπα ή εταιρείες που καλούν κατά λάθος ή σκοπίμως τον ιδιωτικό αριθμό έκτακτης ανάγκης που έχει εκχωρηθεί στον Πελάτη από τη Bandwidth. Ο Πελάτης δεν θα είναι υπεύθυνος για οποιαδήποτε απρόβλεπτα κόστη ή χρεώσεις τρίτων που οφείλονται σε σφάλμα, υπαιτιότητα ή αστοχία της Bandwidth.

C. **Παράδοση Κλήσεων σε Πραγματικό Χρόνο.** Περιγράφει τα απαιτούμενα δεδομένα, τους υποστηριζόμενους τύπους τοποθεσίας και τη σύνδεση με τα δίκτυα Δημόσιας Ασφάλειας που απαιτούνται για την επιτυχή παράδοση μιας κλήσης έκτακτης ανάγκης, επιπροσθέτως του τρόπου αντιμετώπισης των μη δρομολογήσιμων κλήσεων.

1. **Δεδομένα που Παρουσιάζονται στο PSAP.** Η Bandwidth θα παραδίδει τις κλήσεις Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης στο αρμόδιο PSAP ή στο καθορισμένο προεπιλεγμένο σημείο απάντησης και θα παρουσιάζει τα κατάλληλα δεδομένα του Τελικού Χρήστη.
 - i. Η Bandwidth θα προσδιορίζει το αρμόδιο PSAP του Τελικού Χρήστη βάσει των αντίστοιχων πληροφοριών τοποθεσίας του Τελικού Χρήστη που λαμβάνονται σε πραγματικό χρόνο ή έχουν παρασχεθεί στον LIS της Bandwidth.
 - ii. Η Bandwidth θα προσδιορίζει το κατάλληλο όνομα Τελικού Χρήστη και CBN που θα παρουσιαστούν στο PSAP βάσει του αντίστοιχου ονόματος Τελικού Χρήστη και CBN που έχουν προ-παρασχεθεί στον LIS της Bandwidth ή έχουν αντιστοιχιστεί κατά τον χρόνο κλήσης.

2. **Τύποι Τοποθεσίας.** Υποστηρίζονται τύποι τοποθεσίας βάσει διεύθυνσης και βάσει ΧΥ, αλλά δεν υποστηρίζονται όλοι εξ αυτών σε κάθε προϊόν Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης της Bandwidth.
- i. Οι τύποι τοποθεσίας βάσει διεύθυνσης περιλαμβάνουν την αστική διεύθυνση ΗΠΑ και μορφότυπους διεύθυνσης μοναδικούς ανά χώρα.
 - ii. Οι τύποι τοποθεσίας βάσει ΧΥ περιλαμβάνουν γεωγραφικό πλάτος/γεωγραφικό μήκος σε μορφότυπο WGS84.
3. **Χειροκίνητα Δρομολογημένες Κλήσεις.** Χειροκίνητα δρομολογημένη κλήση είναι αυτή που δεν μπορεί να παραδοθεί αυτόματα στο αρμόδιο PSAP ή στο καθορισμένο προεπιλεγμένο σημείο απάντησης. Χειροκίνητα δρομολογημένες κλήσεις μπορεί να προκύψουν όταν μια κλήση έκτακτης ανάγκης που λαμβάνεται από την πλατφόρμα υπηρεσιών της Bandwidth δεν διαθέτει Εγγραφή Τερματικού Σημείου, ή όταν υπάρχει πρόβλημα επικύρωσης της τοποθεσίας του Τελικού Χρήστη.
- i. Όπου είναι διαθέσιμο, οι κλήσεις που δεν μπορούν να δρομολογηθούν αυτόματα θα αποστέλλονται στο ECC όπου το προσωπικό θα επιχειρήσει να ζητήσει από τον Τελικό Χρήστη πληροφορίες τοποθεσίας και να δρομολογήσει χειροκίνητα την κλήση στο PSAP πλησιέστερο στην δηλωθείσα τοποθεσία του Τελικού Χρήστη. Οι κλήσεις που δρομολογούνται σε ECC σύμφωνα με το παρόν Τμήμα θα υπόκεινται σε χρεώσεις όπως καθορίζονται στον Τιμοκατάλογο.
4. **Μη Δρομολογήσιμες Κλήσεις.** Μη δρομολογήσιμη κλήση είναι αυτή που δεν μπορεί να ολοκληρωθεί. Μη δρομολογήσιμες κλήσεις μπορεί να προκύψουν όταν ο Τελικός Χρήστης ταυτοποιείται με μη υποστηριζόμενη τοποθεσία, ή όταν ο Τελικός Χρήστης βρίσκεται σε περιοχή που δεν καλύπτεται από δίκτυο έκτακτης ανάγκης.
5. **Μέθοδοι Παράδοσης προς τη Δημόσια Ασφάλεια.** Οι Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης είναι διαθέσιμες μέσω (1) παραδοσιακής μεταγωγής κυκλώματος ή (2) Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης Νέας Γενιάς («NGES»). Η Bandwidth διασυνδέεται με τη Δημόσια Ασφάλεια σύμφωνα με τους τοπικούς κανονισμούς της εκάστοτε περιοχής και τις βέλτιστες πρακτικές.

IV. Πληροφορίες Τεχνικής Υποστήριξης

- A. **Πρόσβαση στη Βάση Δεδομένων.** Η Bandwidth θα παρέχει στον Πελάτη εύλογη πρόσβαση αποκλειστικά για: (i) την καταχώρηση και ενημέρωση των εγγραφών Τερματικού Σημείου και τοποθεσίας των Τελικών Χρηστών του Πελάτη προκειμένου η Bandwidth να διαχειρίζεται τη διαδικασία παράδοσης τοποθεσίας για κάθε PSAP (ή Αρχή Δημόσιας Ασφάλειας ή τρίτο προμηθευτή) που εξυπηρετεί τους Τελικούς Χρήστες του Πελάτη, και, κατά περίπτωση, (ii) την επιλογή και ενημέρωση των εγγραφών Ειδοποιήσεων Έκτακτης Ανάγκης των Τελικών Χρηστών του Πελάτη προκειμένου η Bandwidth να διαχειρίζεται τη διαδικασία παράδοσης Ειδοποιήσεων Έκτακτης Ανάγκης για κάθε Τερματικό Σημείο που έχει ορίσει ο Πελάτης.
- B. **Εγγραφές Τερματικού Σημείου.** Οι Εγγραφές Τερματικού Σημείου θεωρούνται επιτυχώς παρασχεθείσες όταν το όνομα του Τελικού Χρήστη, η επικυρωμένη τοποθεσία (διεύθυνση) και ο Αριθμός Τηλεφώνου σε μορφότυπο E.164 (ή AEUI) είναι όλα καταχωρημένα στη βάση δεδομένων της Bandwidth. Οι Πελάτες δεν πρέπει να ενεργοποιούν λειτουργίες που θα είχαν ως αποτέλεσμα τον αποκλεισμό κλήσης από τη Δημόσια Ασφάλεια προς Τελικό Χρήστη κατόπιν κλήσης υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης προερχόμενης από τον εν λόγω Τελικό Χρήστη.

- C. **Εκπαίδευση.** Κατά την αρχική θέση σε λειτουργία της(των) υπηρεσίας(ιών), η Bandwidth θα παρέχει έως τέσσερις (4) ώρες εκπαίδευσης στον Πελάτη σχετικά με τη χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών, οι οποίες περιλαμβάνουν μεταφορτώσεις μέσω της πύλης (portal) της Bandwidth (διαδικτυακός πελάτης) ή εκπαίδευση στη διεπαφή API της Bandwidth.

V. Ορισμοί

- A. **«Λογαριασμός»** σημαίνει έναν λογαριασμό που σας επιτρέπει να αποκτάτε πρόσβαση και να χρησιμοποιείτε ορισμένα Ηλεκτρονικά Εργαλεία της Bandwidth προκειμένου να κάνετε χρήση των Υπηρεσιών, και ο οποίος ενδέχεται να απαιτεί τη δημιουργία ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης ή άλλου μέσου πρόσβασης που ορίζεται από τη Bandwidth.
- B. **«Εναλλακτικό Αναγνωριστικό Τελικού Χρήστη»** ή **«AEUI»** σημαίνει μια μοναδική αλφαριθμητική ακολουθία η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως εναλλακτική αντί μοναδικού Αριθμού Τηλεφώνου για τον προσδιορισμό της αντίστοιχης Εγγραφής Τερματικού Σημείου των Τελικών Χρηστών στη βάση δεδομένων της Bandwidth.
- C. **«Αριθμός Επανάκλησης»** ή **«CBN»** σημαίνει τον Αριθμό Τηλεφώνου σε μορφότυπο E.164 ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί από το PSAP για την επανάκληση του Τελικού Χρήστη που πραγματοποιεί κλήση έκτακτης ανάγκης σε περίπτωση αποσύνδεσης.
- D. **«Εγγραφή Τερματικού Σημείου»** ή **«Τερματικό Σημείο»** σημαίνει μια εγγραφή συσχετισμένη με Τελικό Χρήστη που τηρείται στη βάση δεδομένων LIS της Bandwidth, περιλαμβάνουσα, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, το όνομα του Τελικού Χρήστη, την επικυρωμένη τοποθεσία (διεύθυνση) και τον Αριθμό Τηλεφώνου σε μορφότυπο E.164 (ή AEUI).
- E. **«Διακομιστής Πληροφοριών Τοποθεσίας»** ή **«LIS»** σημαίνει ένα λειτουργικό στοιχείο που παρέχει πληροφορίες τοποθεσίας και τερματικού σημείου.
- F. **«Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης Νέας Γενιάς»** ή **«NGES»** σημαίνει μια πρωτοβουλία για τον εκσυγχρονισμό της υποδομής υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης με σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών δημόσιων επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης, η οποία μπορεί να αποτελείται από υλικό, λογισμικό, δεδομένα, πολιτικές και διαδικασίες για: (i) την παροχή τυποποιημένων διεπαφών από υπηρεσίες κλήσεων και μηνυμάτων· (ii) την επεξεργασία όλων των τύπων κλήσεων και μηνυμάτων έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένων μηνυμάτων εκτός φωνής· (iii) την απόκτηση και ενσωμάτωση πρόσθετων δεδομένων χρήσιμων για τη δρομολόγηση και τη διαχείριση κλήσεων και μηνυμάτων· (iv) την παράδοση κλήσεων, μηνυμάτων και λοιπών δεδομένων στα αρμόδια PSAP ή στην Αρχή Δημόσιας Ασφάλειας μέσω δικτύου IP υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης (ενίοτε αναφερόμενου ως «ESInet»)· (v) την υποστήριξη αναγκών δεδομένων και επικοινωνιών για τον συντονισμό της αντιμετώπισης και διαχείρισης συμβάντων· και (vi) την παροχή ασφαλούς περιβάλλοντος για τις επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης.
- G. **«Αρχή Δημόσιας Ασφάλειας»** ή **«Δημόσια Ασφάλεια»** σημαίνει δήμο ή άλλη πολιτειακή ή τοπική κυβερνητική μονάδα, ή εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο ενός ή περισσότερων δήμων ή άλλων πολιτειακών ή τοπικών κυβερνητικών μονάδων στον οποίο έχει ανατεθεί νομίμως αρμοδιότητα ανταπόκρισης σε τηλεφωνικές κλήσεις δημόσιας έκτακτης ανάγκης, κατ' ελάχιστον, για υπηρεσίες αστυνομίας και πυροσβεστικής έκτακτης ανάγκης. Προς αποφυγή αμφιβολιών, Αρχή Δημόσιας Ασφάλειας μπορεί να είναι ένα μεμονωμένο PSAP ή μια οντότητα υπεύθυνη για τη διαχείριση και λειτουργία πολλαπλών PSAP εντός συγκεκριμένης γεωγραφικής περιοχής.
- H. **«Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο Μεταγωγής»** ή **«PSTN»** σημαίνει το σύνολο των παγκόσμιων τηλεφωνικών δικτύων μεταγωγής κυκλώματος που λειτουργούν από εθνικούς, περιφερειακούς ή

τοπικούς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, παρέχοντας υποδομή και υπηρεσίες δημόσιων τηλεπικοινωνιών.

- I. «**Ελεγκτής Ορίων Συνόδου**» ή «**SBC**» σημαίνει μια δικτυακή λειτουργία η οποία ασφαρίζει τις υποδομές φωνής μέσω IP (VoIP) παρέχοντας παράλληλα διαλειτουργικότητα μεταξύ ασύμβατων μηνυμάτων σηματοδότησης και ροών μέσων (συνόδων) από τερματικές συσκευές ή διακομιστές εφαρμογών.
- J. «**Πρωτόκολλο Εκκίνησης Συνόδου**» ή «**SIP**» σημαίνει το πρωτόκολλο σηματοδότησης που καθιερώθηκε με το RFC 3261 και χρησιμοποιείται μεταξύ δικτύων (όπως δίκτυα VoIP) για την εγκαθίδρυση, τον έλεγχο και τον τερματισμό της σηματοδότησης για υπηρεσίες βασιζόμενες σε SIP.
- K. «**Αριθμός Τηλεφώνου**» σημαίνει έναν έγκυρο αριθμό τηλεφώνου σε μορφότυπο E.164.
- L. «**Φωνή μέσω Πρωτοκόλλου Διαδικτύου**» ή «**Φωνή μέσω IP**» ή «**VoIP**» σημαίνει μια τεχνολογία που σας επιτρέπει να πραγματοποιείτε φωνητικές κλήσεις χρησιμοποιώντας ευρυζωνική σύνδεση στο Διαδίκτυο αντί συμβατικής (ή αναλογικής) τηλεφωνικής γραμμής.

(Το υπόλοιπο της παρούσας σελίδας παραμένει σκοπίμως κενό.)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΠΡΟΪΟΝ/ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΒΟΡΕΙΑΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΚΟΣΜΟ	# ΑΝΑΦΟΡΑΣ
Βασικές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης	*	*	II.A.1
Ενισχυμένες Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης	*	*	II.A.2
DLR	*	×	II.B.1
DLR για Teams	*	×	II.B.2

EC API	*	×	II.B.3
Υπηρεσίες Κέντρου Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης («ECC»)	*	×	II.C
Ειδοποιήσεις Έκτακτης Ανάγκης	*	×	II.D
Επιλογή Δρομολόγησης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης PSTN	*	×	III.B.2
Τύπος Τοποθεσίας Βάσει Διεύθυνσης	*	*	III.C.2.i
Τύπος Τοποθεσίας Βάσει XY	*	×	III.C.2.ii