



Paquete de información general y servicios

Información de contacto del Servicio Federal de Retransmisión

	Sprint Presentación, alcance e información de productos y servicios	Sprint Administración del programa (Asuntos relacionados con el contrato/servicio y/o el cumplimiento de normas y reglamentos)	GSA Administración del programa (Asuntos relacionados con el contrato/servicio y/o el cumplimiento de normas y reglamentos)
Nombre	Karl A. Ewan	Randy Murbach	Patricia Stevens
Cargo	Enlace con Organismos	Gerente de Contratos	Gerente de Programas
E-mail	karl.a.ewan@sprint.com	randy.g.murbach@sprint.com	patricia.stevens@gsa.gov
Voz	202-585-1900	202-585-1900	703-306-6308
TTY	202-585-1842	202-585-1840 u 800-720-3246	800-877-8339 mediante Servicio Federal de Retransmisión
Fax	202-585-1895	202-585-1841	703-306-6920
Dirección	Sprint – Federal Relay 401 Ninth Street NW, Suite 400 Washington, DC 20004	Sprint – Federal Relay 401 Ninth Street NW, Suite 400 Washington, DC 20004	GSA – Federal Relay 10304 Eaton Place Fairfax, Virginia 22030

Servicio Federal de Retransmisión: Información general

El Servicio Federal de Retransmisión se estableció a partir de la Ley de Derecho Público 100-542, la Ley de Accesibilidad a Telecomunicaciones (Telecommunications Accessibility Act) de 1988. El Servicio Federal de Retransmisión brinda igualdad de acceso a telecomunicaciones a empleados federales en servicio o jubilados (civiles o militares), veteranos de guerra, miembros de tribus estadounidenses y personas del público en general que padezcan de sordera, dificultades auditivas, sordera/ceguera y/o trastornos del habla. La misión del Servicio Federal de Retransmisión es aumentar las oportunidades de empleo y progreso para personas con discapacidades. El Servicio Federal de Retransmisión se encuentra disponible de dos maneras: TRS (servicio de retransmisión de telecomunicaciones) tradicional y TRS por Internet.

- El **TRS tradicional** incluye TTY, ASCII, Voz, VCO (transmisión de voz), HCO (transmisión de audio), STS (voz a voz) y español,
- El **TRS por Internet** incluye Servicio Federal de Retransmisión por Video (FedVRS, por sus siglas en inglés), Servicio Federal de Retransmisión por Internet (FRSO, por sus siglas en inglés), Servicio Federal de Retransmisión de Transcripciones de Llamadas en Conferencia (FedRCC, por sus siglas en inglés) y Servicio Federal de Teléfono con Subtítulos (o Servicio Federal CapTel)

Información gratuita por teléfono o Internet sobre el Servicio Federal de Retransmisión

TTY/ASCII	800.877.8339
Voz	866.377.8642
Transmisión de voz (VCO)	877.877.6280
Español	800.845.6136
Telebraille	866.893.8340
Llamadas a EE.UU. (Llamadas a EE.UU. desde el exterior)	605-331-4923
Atención al Cliente del Servicio Federal de Retransmisión (Voz, TTY, ASCII y español)	800.877.0996
FedVRS	
Cámara Web	www.federalvrs.us
Videoteléfono	fedvrs.tv o Spanish.fedvrs.tv
FRSO (Retransmisión por Internet)	www.federalip.us
FedRCC	www.federalrcc.us
Teléfono y servicio Federal CapTel	www.federalcaptel.us

¿Dónde puedo utilizar el Servicio Federal de Retransmisión?

Se puede acceder al Servicio Federal de Retransmisión a nivel nacional desde el trabajo, el hogar (trabajo a distancia) o mientras se encuentre viajando por los Estados Unidos, el Distrito de Columbia y sus territorios (Guam, Puerto Rico, Islas Vírgenes de los Estados Unidos, Islas Marianas del Norte y Samoa Estadounidense). No se cobrarán precios de larga distancia por llamadas hechas en los Estados Unidos. *Nota: Algunas funciones del Servicio Federal de Retransmisión pueden estar sujetas a restricciones geográficas.* No existen restricciones para números, duración ni tipo de llamadas. Todas las llamadas son absolutamente confidenciales y no se conservan registros de ninguna conversación. *Nota:* El asistente de comunicación o el intérprete audiovisual (CA y VI, respectivamente por sus siglas en inglés) le preguntará de o a qué agencia federal/militar está llamando; el Servicio Federal de Retransmisión utiliza estos registros sólo para compilar estadísticas.

¿Quién puede utilizar el Servicio Federal de Retransmisión?

- Empleados federales en servicio o jubilados (civiles y militares)
- Veteranos de guerra
- Miembros de tribus estadounidenses (reconocidas federalmente)¹

¹ Consulte el siguiente enlace para obtener una lista de tribus reconocidas federalmente:

<http://a257.g.akamaitech.net/7/257/2422/14mar20010800/edocket.access.gpo.gov/2003/pdf/03-30244.pdf>

- Contratistas federales autorizados con reembolsos de costos
- Toda persona que se contacte con un organismo federal para obtener información

¿Por qué utilizar el Servicio Federal de Retransmisión?

La misión del Servicio Federal de Adquisiciones (FAS, por sus siglas en inglés) de GSA es proporcionar la mejor calidad y soluciones innovadoras de informática, servicios de red y servicios profesionales a fin de respaldar las misiones a nivel mundial de los organismos gubernamentales. El Servicio Federal de Retransmisión es administrado por GSA/FTS y proporcionado por Sprint. El Servicio Federal de Retransmisión emplea la red FTS2001 a fin de permitir que los usuarios autorizados del servicio y personas del público en general que padezcan de sordera, dificultades auditivas, sordera/ceguera y/o trastornos del habla tengan igualdad de acceso a telecomunicaciones. Los organismos gubernamentales pueden cumplir con su obligación según el Artículo 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) mediante el Servicio Federal de Retransmisión como una opción para adecuarse de manera razonable a las necesidades en el lugar de trabajo de los empleados con discapacidades. Nota: En caso de emergencia, los usuarios del Servicio Federal de Retransmisión deben llamar al 9-1-1 directamente mediante un teléfono TTY. Todas las llamadas locales o con costo (nacionales) al Servicio Federal de Retransmisión desde un teléfono TTY público son gratuitas.

Directorio de TTY del Gobierno de los EE.UU. en Internet

- El Directorio de TTY del Gobierno Federal en Internet se encuentra disponible en www.federaltty.us (en inglés)
- La lista está disponible permanentemente, en cualquier momento y en cualquier lugar
- Se puede imprimir o descargar el directorio en formato MS Word o PDF sin cargo alguno

Servicio Federal CapTel™

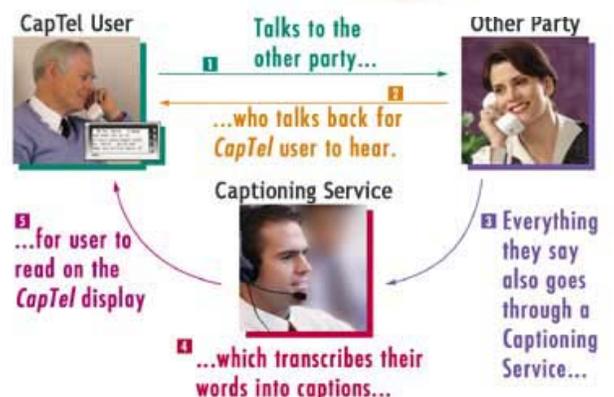
¿Qué es el servicio CapTel?

El Teléfono con subtítulos (o CapTel™ para abreviar) es una nueva tecnología que permite que las personas reciban subtítulos que reproduzcan textualmente sus conversaciones telefónicas. El concepto es parecido al de los subtítulos en televisión, donde las palabras pronunciadas oralmente aparecen en forma escrita para que los televidentes las puedan leer. El teléfono CapTel parece y funciona como un teléfono tradicional, en el que las partes hablan y se escuchan entre sí, pero cuenta con una diferencia muy importante: por cada llamada telefónica, se suministran los subtítulos en tiempo real. Los subtítulos aparecen en la pantalla integrada del teléfono para que el usuario lea las palabras mientras escucha la voz de la otra parte. Si el usuario del teléfono CapTel tiene dificultades para escuchar lo que dice la otra persona, puede leer los subtítulos.



¿Cómo funciona el teléfono CapTel?

El usuario del Servicio Federal de Retransmisión con teléfono CapTel marca el número de la persona que desea llamar en el Teléfono con subtítulos. La llamada se conecta directamente a un servicio que proporciona el



subtitulaje. En el servicio de subtitulaje de CapTel, un operador capacitado transcribe todo lo que dice quien llama mediante la tecnología de reconocimiento de voz más moderna. Se combinan los subtítulos con la voz de la persona que habla y se envían al teléfono CapTel a través de la línea telefónica. Cuando el teléfono CapTel recibe esta información combinada, la voz y el texto son separados para que la voz salga por el auricular del teléfono y los subtítulos aparezcan en la pantalla.

Horario de atención

El servicio Federal de CapTel está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (incluyendo los feriados federales). El servicio *Federal de CapTel en español* está disponible de 8 a.m. a 12 de la medianoche, hora Este, los 7 días de la semana.

¿Qué equipo necesito para usar el sistema CapTel mediante el Servicio Federal de Retransmisión?

Un teléfono del Servicio Federal CapTel y línea(s) telefónica(s) análoga(s).

¿Dónde puedo obtener un Teléfono CapTel para el trabajo y/o el hogar?

Sprint colabora con GSA para distribuir cincuenta (50) teléfonos CapTel gratuitos por mes. Para tener acceso a estos teléfonos, debe ser un usuario autorizado del Servicio Federal de Retransmisión (véase “¿Quién puede utilizar el Servicio Federal de Retransmisión?”). Si usted cumple con los requisitos, llene un formulario de solicitud de teléfono del Servicio Federal CapTel en www.federalcaptel.us (en inglés) o llame a Atención al cliente de CapTel a los teléfonos indicados más abajo para que le envíen un formulario. Si desea un segundo teléfono para su hogar o trabajo, el precio será de \$495. Solicite el segundo teléfono en su formulario de solicitud.

¿A quién debo contactar?

Si tiene alguna pregunta sobre su solicitud o derecho a recibir un teléfono, envíe un email a randy.g.murbach@sprint.com o karl.a.ewan@sprint.com o un fax al 202-585-1841.

Si tiene alguna pregunta técnica sobre el teléfono o el servicio CapTel, por favor póngase en contacto con Atención al cliente de CapTel:

Por teléfono CapTel, o voz - 1 (888) 269-7477	Por TTY - 1 (800) 482-2424
Por FAX - (608) 238-3008	Email: CapTel@ultratec.com
Por correo Ultratec, Inc. Attn: CapTel Customer Service 450 Science Drive Madison, WI 53711	

Servicio Federal de Retransmisión de Transcripciones de Llamadas en Conferencia (RCC, por sus siglas en inglés)

¿Qué es el servicio RCC?

El servicio Federal RCC (también, FedRCC) es una tecnología de Internet que puede revolucionar la manera en que usted se une a y participa en llamadas en teleconferencia. Toda persona que tenga acceso a Internet y un explorador web puede usar www.federalrcc.us. El servicio FedRCC emplea los mismos estenotipistas excelentes que proporcionan los subtítulos ocultos para la televisión en vivo, las noticias, los deportes y el tiempo a fin de transmitir texto en vivo y en tiempo real a una computadora conectada a Internet en cualquier parte del mundo. Se puede usar una

conexión a Internet de alta velocidad o de acceso telefónico (56k). El servicio Federal RCC cuenta con funciones fáciles de usar que incluyen:

- Opciones para cambiar el color de fondo y el color y tamaño del texto
- Texto de la transcripción disponible al final de la llamada en teleconferencia
- Soporte al cliente en Internet y Atención al cliente del servicio Federal RCC
- Se están desarrollando nuevas funciones continuamente

Horario de atención

El servicio Federal RCC está disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. hora local (incluyendo los feriados federales). Los pedidos para la utilización del servicio Federal RCC deben realizarse con al menos 48 horas de anticipación (dos días laborales). Los pedidos que se reciban con menos de 48 horas de anticipación se cubrirán de la mejor manera posible pero no se garantiza la prestación del servicio. **Nota:** Para ver una demostración del servicio FedRCC, visite el sitio www.federalrcc.us (en inglés) y haga clic en "View the demo" (Ver la demostración).

Programación de su llamada en teleconferencia con el servicio RCC

Actualmente, todas las llamadas al servicio FedRCC se programan mediante un sistema de pedidos en Internet en el sitio www.federalrcc.us (en inglés) a través de la opción "Book an event now" (Programar una llamada ahora).

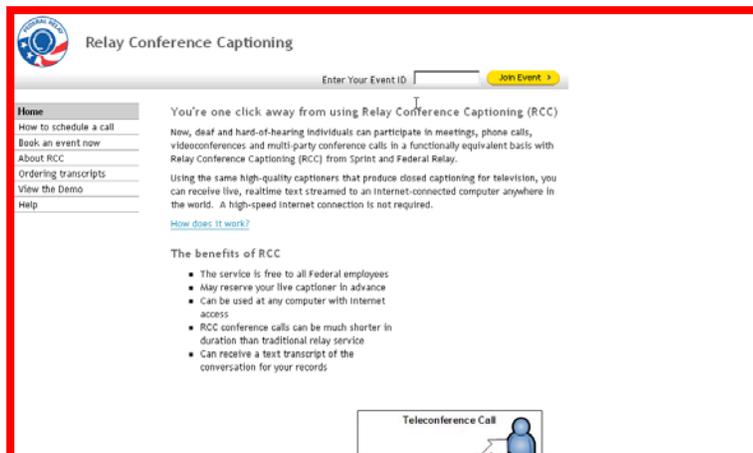
Paso 1: Obtenga un puente para teleconferencia/audio de su proveedor de telecomunicaciones.

Paso 2: Llene el [ordering form](#) (formulario de pedido) indicando fecha, hora y número de llamada en conferencia.

Requisitos técnicos del servicio RCC

El servicio RCC está optimizado para ser usado con Internet Explorer 5.5 o posterior con las opciones de cookies y JavaScript habilitadas. La resolución de pantalla debe ser de 800 x 600 como mínimo pero recomendamos que sea de 1024 x 768 o superior.

¿Necesita cambiar la configuración de resolución de pantalla para un mejor rendimiento? Por favor consulte las instrucciones del fabricante de su pantalla a fin de modificar la configuración de resolución. El servicio RCC no funciona con Netscape Navigator. Por favor utilice Microsoft Internet Explorer como su explorador para ver el texto de los subtítulos transmitidos.



Servicio Federal de Retransmisión por Video (FEDVRS)

¿Qué es el servicio VRS?

El servicio Federal VRS es la solución de comunicación para los usuarios del lenguaje de señas. El servicio VRS permite la comunicación telefónica natural entre usuarios del lenguaje de señas y usuarios de teléfonos estándar.

Luego de conectarse al servicio Federal VRS, el usuario del lenguaje de señas le hace una señal al intérprete audiovisual, quien transmite oralmente lo que el usuario dice a la otra parte.

Las emociones y expresiones faciales se comunican mediante video, permitiendo que ambas partes participen completamente de la conversación. Las partes pueden interrumpirse entre sí y

no es necesario teclear ni indicar “adelante” (GA) para mantener la conversación. El servicio Federal VRS cuenta con funciones fáciles de usar que incluyen:

- Preferencias de idiomas (inglés o español)
- Transmisión de voz (VCO)
- Instrucciones para marcar y la opción “No anunciar”
- Opciones de funciones: breve explicación, llamada en conferencia y cita
- Soporte al cliente en Internet y conexión al servicio de Atención al cliente de FEDVRS
- H.323 (Internet) y H.320 (ISDN)

Horario de atención

El servicio Federal VRS está disponible de lunes a viernes, de 7 a.m. a 8 p.m. hora del Este (excepto los feriados federales).

¿Qué equipo y/o línea necesito?

- Una computadora con cámara Web² y NetMeeting o cualquier software compatible con el estándar h.323: www.federalvrs.us (en inglés)



(De escritorio)



(Portátil)

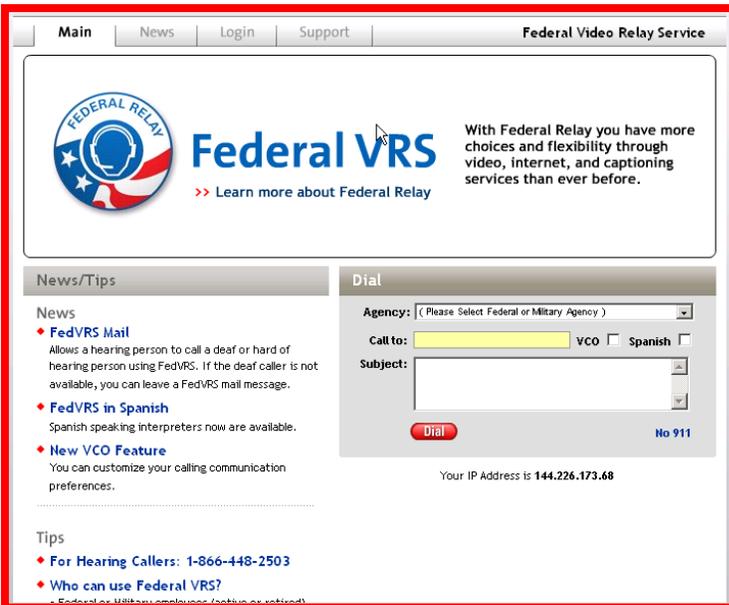
Un televisor o monitor de pantalla plana (con conexión A/V) con videoteléfono³:- fedvrs.tv o spanish.fedvrs.tv



- Una línea de banda ancha “sin sistema de seguridad firewall” (Cable, T-1 o DSL) o con sistema de seguridad configurado (LAN) con una velocidad mínima de carga y descarga de 256kbps

Soporte técnico

- **En el hogar:** visite el sitio www.federalvrs.us (en inglés) y haga clic en el icono “Support” (Soporte).
- **En el trabajo:** visite el sitio www.federalvrs.us (en inglés); haga clic en el icono “Support” (Soporte), luego en “Technical” (Soporte técnico) y luego en el No. 6.



Cámara Web vs. videoteléfono

Producto	Cámara Web	Videoteléfono
Compatible con el estándar de video H.323	Sí	Sí
Requisito de conexión Secured Connection⁴	Banda ancha Baja (peor)	Banda ancha Alta (mejor)

² Logitech QuickCam Pro 4000 (de escritorio) o Logitech QuickCam for Notebook Pro (portátil). El Servicio Federal de Retransmisión no promociona ninguna marca ni modelo específico.

³ D-Link DVC-1000. El Servicio Federal de Retransmisión no promociona ninguna marca ni modelo específico.

Equipo conectado por	PC vía USB	TV vía conexión video/audio RCA
Software de video	NetMeeting	D-Link
Hardware	PC (de escritorio o portátil)	TV (13" o más grande)
Tipo de interfaz	Mouse	Control remoto
Dirección de acceso	www.federalvrs.us	fedvrs.tv or Spanish.fedvrs.us
Realización de tareas múltiples	Difícil <i>Difícil (es difícil usar la computadora para hacer su trabajo mientras se encuentra en la llamada de video utilizando la misma unidad)</i>	Sencillo <i>Fácil (el videoteléfono está separado de la PC y se puede trabajar en la computadora durante la llamada)</i>
Puertos necesarios	Vía NetMeeting: 389, 1503, 1720 y 1025-65335 – UDP	1720 – TCP o 15328-15333 TCP/UDP

¿Dónde puedo obtener estos productos?

- **Solicite una cámara Web gratis (4000 o Notebook Pro) o videophone (D-Link) gratis a través del programa CAP o (Programa de asistencia informática y electrónica para personas con discapacidades):** http://www.tricare.osd.mil/cap/request/request_acc.cfm (en inglés) (si es un organismo asociado: http://www.tricare.osd.mil/cap/about/about_agency.cfm) (en inglés). Si no es un socio del programa CAP, consulte con el centro de recursos para personas discapacitadas o de tecnología de asistencia (http://www.tricare.osd.mil/cap/resources/resources_other.cfm) (en inglés).
- **Compre cualquiera de los productos a representantes autorizados, como por ejemplo Best Buy (www.bestbuy.com), o a los fabricantes directamente: Logitech (<http://www.logitech.com/index.cfm/products/productlist/US/EN,CRID=20>) (en inglés) o D-Link (<http://www.dlink.com/sales/where2buy/>).**

Para obtener información más detallada sobre estos productos consulte los siguientes enlaces

- **Logitech QuickCam Pro 4000** <http://www.logitech.com/index.cfm/products/details/US/EN,CRID=4,CONTENTID=5042>
- **Logitech Notebook Pro** <http://www.logitech.com/index.cfm/products/details/US/EN,CRID=4,CONTENTID=5040>
- **D-Link DVC-1000** <http://www.dlink.com/products/?pid=8>

Soporte técnico

El servicio de soporte técnico de FEDVRS está disponible para cualquier organismo federal (civil o militar) o usuarios que cumplan con los requisitos en los EE.UU.

Horario de atención: lu.-vi., 9 a.m.-1 a.m. hora del Este

Teléfono: 1-866-251-8274 Voz/TTY

Fax 605-367-4911

Soporte para el sistema de seguridad firewall en Internet: <http://www.fedvrs.us/fedrequest.asp>

Soporte al usuario en Internet: <https://www.federalvrs.us/> (en inglés) y haga clic en "Support" (Soporte al cliente). Llene el formulario en línea.

⁴ El disco duro de la PC se puede ver amenazado por virus y piratas informáticos. El televisor no tiene un disco duro, luego el riesgo de exposición de datos es mínimo.

Video: <https://www.federalvrs.us/> (en inglés) y haga clic en “Support” (Soporte al cliente) y luego en “Live Customer Service” (Atención al cliente en vivo).

Email: karl.a.ewan@sprint.com

Federal IP Relay⁵

¿Qué es el servicio Federal IP Relay?

El servicio Federal IP es una tecnología de Retransmisión por Internet que puede revolucionar la manera en que usted utiliza el servicio de retransmisión. Toda persona que tenga acceso a Internet y un explorador web puede usar www.federalip.us (en inglés)

- Preferencias de idiomas (inglés o español)
- Opciones para cambiar el color de fondo y el color y tamaño del texto
- Opciones para imprimir y guardar
- Instrucciones para marcar
- Pantalla dividida horizontalmente
- Las macros “adelante” y “adiós” (GA y SK)
- Iconos gestuales del lenguaje de señas estadounidense *Happy Faces* (ASL, por sus siglas en inglés)
- Soporte al cliente en Internet
- Conexión al sistema de Atención al Cliente del Servicio Federal de Retransmisión

Horario de atención

El servicio Federal IP está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (incluyendo los feriados federales).

⁵ También conocido como Retransmisión por Internet o por IP (Internet Relay o IP Relay)