

Zerbitzu-karta Dominios “.es”

Indarraldia: 2021 - 2024



AURKIBIDEA

1. IZAERA OROKORREKO ETA LEGE IZAERAKO INFORMAZIOA	3
1.1 <i>Identifikazio datuak eta organoaren helburuak</i>	3
1.2 <i>Eskaintako zerbitzuen zerrenda</i>	3
1.3 <i>Erabiltzaileen eskubide zehatzak zerbitzuei dagokienez</i>	4
1.4 <i>Erakunde erabiltzaileen lankidetzeta/partaidetzeta moduak</i>	4
1.5 <i>Zerbitzuen gaineko araudiaren zerrenda eguneratua</i>	5
1.6 <i>Kexak eta iradokizunak aurkezteko moduak</i>	6
2. BALIO ERANTSIAK.....	6
2.1 <i>IPv6</i>	7
2.2 <i>DNSSEC.....</i>	7
2.3 <i>Antiphishing</i>	7
2.4 <i>Karaktere eleaniztunak (IDN Domeinuak).....</i>	7
2.5 <i>Sektore Publikoko Informazioaren Berrerabilpena (RISP, gaztelaniaz)</i>	7
2.6 <i>WHOIS 43 ataka.....</i>	8
3. ESKAINITAKO KALITATE KONPROMISOAK	8
3.1 <i>Eskaintzen diren kalitate-mailak</i>	8
3.2 <i>Kalitatea ebaluatzeko eta konpromisoen jarraipena burutzeko adierazleak.....</i>	8
3.3 <i>Aseguramendu-sistemak eta beste neurri batzuk.....</i>	9
4. ZUZENTZEKO NEURRIAK	9
5. INFORMAZIO GEHIGARRIA.....	10
5.1 <i>Helbide telefonikoak, telematikoak eta posta helbideak</i>	10
5.2 <i>Kartaren ardura duen unitatearen identifikazioa eta helbidea</i>	10
5.3 <i>Sarbidea eta garraioa.....</i>	10

1. IZAERA OROKORREKO ETA LEGE IZAERAKO INFORMAZIOA

1.1 Identifikazio datuak eta organoaren helburuak

Red.es Ekonomia gaitarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioari atxikitako enpresa-erakunde publikoa da, eta Espainiako Informazioaren Gizartearen garapena finkatzeaz arduratzen da. Erakundearen misioa Digitalizaziorako eta Adimen Artifizialerako Estatu Idazkaritzak (SEDIA, gaztelaniaz) dituen lehentasun estrategikoen arabera IKT proiektuak gauzatzea da; horretarako, Autonomia Erkidegoekin, tokiko erakundeekin eta sektore pribatuarekin batera lan egiten du.

Halaber, Telekomunikazioei buruzko maiatzaren 9ko 9/2014 Legearen hamaseigarren xedapen gehigarriak, Red.es enpresa-erakunde publikoari esleitzen dio Espainiari dagokion herrialde kodearekin (.es) erregistratzen diren domeinu izenen kudeaketa.

1.2 Eskaintako zerbitzuen zerrenda

Red.es-en agintaritza- eta esleipen-funtzioa domeinu-izenen erregistroa kudeatzea da. Erregistro horretan sartzen dira Interneteko domeinu-izenen sistemaren funtzionamendurako beharrezkoak diren ekipoak, aplikazioak eta datu-baseak ezartzea, mantentzea eta operatzea, Espainiari dagokion herrialdearen kodearekin (.es).

Erregistroaren kudeaketa interes orokorraren arabera burutuko da, segurtasuna bermatuz, eta kalitate, eraginkortasun, fidagarritasun eta irisgarritasun printzipioei jarraiki.

Domeinuen zerbitzuaren bidez, erabiltzaileek hau eskatu dezakete:

- Domeinu-izenen alta, berritzea, baja, ezeztapena eta transmisioa.
- Domeinuaren datuak aldatzea.
- Auzietarako prozedura estrajudiziala.
- Kontsultak, eskaerak eta gorabeherak telefonoz eta posta elektronikoz erantzutea.

- **Zer eska daiteke:**

Automatikoki esleitzen diren domeinuak:

- ".es", zure izena, enpresa, erakundea... Interneten identifikatzeko. Adibidez: nahiduzuna.es, nireizena.es, nireenpresa.es, nireerakundea.es
- ".com.es" prezio oso baxua duen edozein jarduera motatarako, adibidez: kontzertua.com.es
- ".nom.es" zure izenarentzako, adibidez: martaperez.nom.es
- ".org.es" zure erakundearentzako, adibidez: caritas.org.es

Aurretik egiaztatu behar diren domeinuak :

- ".edu.es" hezkuntzaren arloko erakundeentzako, ofizialki aintzatetsita daudenean, adibidez: xxxeskola.edu.es
 - ".gob.es" Erakunde Publikoetarako eta Gobernuko Instituzioetarako soilik, adibidez: xxxministerioa.gob.es
- **Nola eskatzen da:**
 - Agente Erregistratzaile baten bidez: (<https://www.dominios.es/agentes-registradores/nuestros-agentes-registradores>).
 - Zuzenean Dominios ".es"-en: (<https://www.nic.es/sgnd/login.action>).
- **Nork eska dezake:** munduko edozein partetatik eska daitezke ".es" domeinuak, baldin eta Espainiarekin loturarik badago:
 - Espainiarekin loturak dituzten pertsona fisikoek edo juridikoek eta izaerarik gabeko erakundeek eska dezakete edozein domeinu ".es" eta/edo ".com.es".
 - ".nom.es" domeinuak eskatu ahal izango dituzte Espainiarekin loturak dituzten pertsona fisikoek.
 - Espainiarekin loturak dituzten erakundeek, instituzioek edo elkarteek, izaera juridikoarekin edo gabe eta dirua irabazteko asmorik gabe ".org.es" domeinuak erregistratu ahal izango dituzte.
 - Espainian Erakunde Publikoek eta Hezkuntzari edo Ikerketari lotutako Erakundeek eta Instituzioek ".gob.es" eta ".edu.es" domeinuak eskatu ahal izango dituzte hurrenez hurren.

1.3 Erabiltzaileen eskubide zehatzak zerbitzuei dagokienez

- Dominios.es zerbitzuari buruzko informazio argia eskatzea eta jasotzea.
- Arreta egokia, eraginkorra eta efizientea jasotzea Domeinuen zerbitzua ematen duten langileen partez.
- Zerbitzu publikoetara (baita Domeinuen zerbitzua ere) modu elektronikoa sartu ahal izatea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 legeari jarraiki.
- Domeinuen zerbitzuetara elektronikoki modu seguruan sartzea.
- Domeinuen zerbitzuari buruzko edozein eskaera, gorabehera, kexa, ez-betetze eta iradokizun jakinaraztea, eta hitzartutako kalitate-mailen barruan dagoen erantzun eta konponbide bat jasotzea.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13., 14. eta 53. artikuluetan jasotako guztiak eta aurreko puntuetan deskribatu ez direnak.

1.4 Erakunde erabiltzaileen lankidetzak/partaidetzak moduak

Domeinuen zerbitzuaren erabiltzaileak zerbitzuaren edozein alderdiri buruzko kontsultak egin ditzakete eta haien iritzia eman dezakete zerbitzua hobetze-prozesuan parte hartzeko modu gisa. Hori egin dezakete Erabiltzailearentzako Arreta Zentroaren Orr. 4 15etik

bidez (CAU, gaztelaniaz), honako kanal/bide hauetan:

- Posta elektronikoa: info@dominios.es
- Telefono-zenbakia: 902 010 755 / 91 275 06 15 (astelehenetik ostiralera 8:00etatik 20:00etara).
- Fax-a: (+34) 91 212 79 16.

1.5 Zerbitzuen gaineko araudiaren zerrenda eguneratua

1. Herri Administrazioarako Idazkaritza Nagusiaren 2006ko otsailaren 6ko Ebazpena, uztailaren 29ko 951/2005 Errege Dekretuan kalitatea hobetzeko ezarritako esparru orokorreko programak garatzeko jarraibideak onartzen dituena.
2. Urriaren 1eko 39/2015 legea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa.
3. Maiatzaren 19ko ITC/1542/2005 Ministerio Agindua, Interneteko Domeinu Izenen Plan Nazionala onartzen duena, Espainiari dagokion ".es" kodearekin.
(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#plan>).
4. Red.es enpresa-erakunde publikoko zuzendari nagusiaren jarraibidea, zeinaren bidez, domeinu-izenen baliabide mugatuaren esleipen-, berritze- eta beste erregistro-eragiketa batzuen tarifak ezartzen diren, Espainiari dagokion ".es" kodearekin.
(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-tarifas-aplicables>).
5. Red.es-eko zuzendari nagusiaren jarraibidea, 2010eko urtarrilaren 2koa, zeinaren bidez ".es" izenarekin Domeinu-izenen erregistroari lotutako esleipenari eta gainerako eragiketei aplikatu beharreko prozedurak garatzen diren.
(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-tarifas-aplicables>).
6. Red.es enpresa-erakunde publikoko zuzendari nagusiaren jarraibidea, zeinaren bidez interes orokor bereziko Domeinu-izenen berriro esleitzeko prozedura ezartzen den.
(<https://www.dominios.es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-reasignacion-interes-general>).
7. 9/2014 Legea, maiatzaren 9koa, Telekomunikazioei buruzkoa:
 - 19. eta 20. Artikuluak eta II. eranskina, "izena" eta "helbidea" definizioei buruzkoa.
 - Hamaseigarren xedapen gehigarria (Red.es enpresa-erakunde publikoa).
(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#normas>).
8. Uztailaren 11ko 34/2002 Legea, Informazioaren eta Merkataritza

Elektronikoaren Gizartearentzako Zerbitzuei buruzkoa:

- Seigarren xedapen gehigarria (".es" kodearekin Domeinu-izenak esleitzeko sistemak).
- Zortzigarren xedapen gehigarria (Legez kanpoko jardueren aurkako borrokan Espainian ezarritako domeinu-izenen erregistroen lankidetzak).
- Bederatzigarren xedapen gehigarria (Interneteko sareari eragiten dioten zibersegurtasuneko gertakarien kudeaketa).

(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#normas>).

9. Estatuko sektore publikoaren esparruari buruzko urriaren 24ko 1495/2011 Errege Dekretuak, azaroaren 16ko 37/2007 Legea garatzen duenak, ezartzen du Estatuko Administrazio Orokorreko organoek eta aipatutako arauak ezartzen dituen gainerako erakunde eta entitateek nahitaez onartu behar dutela "... sektore publikoko informazioa baliabide elektronikoaren bidez berrerabiltzea bultzatzeko neurrien plan propioa, beren eskumenen barruan".

(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#risp>).

10. Urriaren 1eko 40/2015 Legea, sektore publikoaren araubide juridikoari buruzkoa.

1.6 Kexak eta iradokizunak aurkezteko moduak

Domeinuen zerbitzuaren erabiltzaileek zerbitzuari buruz dituzten kexak eta iradokizunak aurkeztu ahal izango dituzte, Erabiltzailearentzako Arreta Zentroren bidez (CAU, gaztelaniaz), Red.es-ek kudeatzen duena:

- Posta elektronikoa: info@dominios.es.
 - Telefono-zenbakia: 902 010 755 / 91 / 91 275 06 15 (astelehenetik ostiralera 8:00etatik 20:00etara).
- edo Fax-a: (+34) 91 212 79 16.

Horiek erregistratu eta kudeatuko dira REMEY izeneko informatika-tresna baten bitartez, horiek jarraitzeko eta ebazteko kontrol eraginkorra baimentzen duen tresna, alegia.

Gainera, Red.es-en egoitza elektronikoak: <https://sede.red.gob.es/>, erakundearekin telematikoki elkarreragiteko aukera ematen du idazkiak, eskariak, gorabeherak, kexak, iradokizunak eta jakinarazpenak aurkeztu ahal izateko, horiek sorrera ebazpenean zehaztutako prozedura administratiboekin zerikusia dutenean eta aipatutako Domeinuen zerbitzua barneratzen duen orrialdean publikatu direnean, eta baita helbide elektroniko hau: soporte@sede.red.gob.es.

2. BALIO ERANTSIAK

".es" domeinuaren Erregistro Ofizialak hainbat teknologia eta prozedura gehigarri ezarri ditu zerbitzuaren kalitatea hobetzeko.

Helburua herritarren eskakizunak betetzea da, segurtasunari, konektibitateari, iruzurraren aurkako borrokari, nortasun digitalari, merkataritza elektronikoari eta abarrei dagokienez. Balio erantsi hauei esker, ".es" erabiltzaileen beharrekiko konpromisoa duen eremu aurreratu gisa posizionatuta dago.

Orr. 6 15etik

2.1 IPv6

IPv6 Internet Protokoloaren 6. bertsioari dagokio, eta IPv4-ren ondorengoa da. Protokoloa nahiko hobetu da, eta abantaila garrantzitsuak ditu IPv4-rekin alderatuta. Horrez gain, IPv4 helbideak agortzearen arazoa konpontzeko balio du. Erabiltzaile eta gailu (telefono mugikorrek, ordenagailu eramangarriak, ordenagailuak, eta abar) asko gehitu direnez, eta konektibitate mota dela eta, Sarea nabarmen hazi da, izan ere etengabe konektatuta daude. Bai IPv4 bai IPv6 funtzionatzea eta batera existitzea nahi da, aldi berean, urte batzuetan zehar. Epe luzera, ordea, IPv6-k IPv4 ordeztuko du.

2.2 DNSSEC

DNSSEC segurtasuneko luzapenen multzoa da, DNS zerbitzuan erabiltzeko garatu den enkriptaketa asimetrikoa erabiltzen duena, eta onura hauek dakartzana:

- DNS zerbitzari baten datuen jatorria kautotu
- DNS zerbitzarien arteko datuen osotasuna mantendu
- Kautotutako existentzia ukatu

2.3 Antiphishing

".es"-en domeinu-izenen iruzur elektronikoaren aurka jarduteko asmoz, Red.es enpresa-erakunde publikoak INCIBE Institutu Nazionalak Ziber-en (incidencias@certsi.es) lankidetzan dihardu, edozein motatako iruzur elektronikoak kontuan hartzen dituen erakundea da eta batez ere ".es" izena duten domeinuekin lotutako kasuei garrantzia ematen die.

2.4 Karaktere eleanitzak (IDN domeinuak)

Karaktere eleanitzez ari garenean, Espainiako hizkuntza desberdinetan dauden eta alfabeto anglosaxoian ez dauden karaktereez ari gara.

Karaktere eleanitz onartuak 13 dira guztira, jarraian zerrendatutakoak, alegia:

- á à
- é è
- í ï
- ó ò
- ú ü
- ñ
- ç
- ĩ

2.5 Sektore Publikoko Informazioa Berriz Erabiltzea (RISP)

1495/2011 Errege Dekretua, urriaren 24koa, azaroaren 16ko 37/2007 Legea garatzen duena. Honek, estatuko sektore publikoaren esparruan, Estatuko Administrazio Publikoko organoen eta aipatu arauak biltzen dituen beste organo eta erakundeen betebeharrak haur ezartzen du: bide elektronikoaren bitartez, sektore publikoko informazioa berriz erabiltzea sustatzeko neurrien plan propioa garatzea, beren eskumeneko esparruaren barruan.

Red.es-eko Datu irekiak izeneko ekimenak, Berriz erabiltzea sustatzeko Neurrien plan Orr. 7 15etik

honen arabera funtzionatzen du. Datu irekiak filosofia eta praktika bat da, helburutzat zenbait datu publiko edonoren eskura egon daitezen lortzea duena, copyright murrizketarik, patenterik edo bestelako kontrol-sistematik gabe. Datu gordinak (prozesatu gabeak) argitaratzen dira, formatu ezagunetan, erraz berriz erabili ahal izateko.

Dominios.es-en esparruan, testu-fitxategi bat deskarga daiteke “.es” domeinu-izen aktiboen zerrendarekin. Horrez gain, titularra pertsona juridikoa den kasuetarako, titularraren izena eta NIF zenbakia agertzen dira. Fitxategi hau hilero eguneratuko da. Horietarako sarbidea izateko, aurretiaz eskaera egin beharko da, eta erabilera ebazpenean ezarritakoaren arabera arautuko da.

2.6 WHOIS 43 sarbidea

Whois-en zerbitzu bat da, Dominios “.es”-ena, eta alta egitea eskatzen duena (<http://www.dominios.es/dominios/es/todo-lo-que-necesitas-saber/valores-anadidos/puerto-43>). Sarbidea 43. atakaren bitartez lortzen da.

Bigarren eta hirugarren mailako domeinuei kontsultak egin ahal zaizkie, baita IDN karaktereak dituzten horiei ere.

3. ESKAINITAKO KALITATE KONPROMISOAK

3.1 Eskaintzen diren kalitate-mailak

Domeinuen zerbitzurako Red.es-ek hitzartutako kalitate-parametroak eta kalitate-mailak honako hauek dira:

- Domeinu izenen alta eta berritze izapideen % 100 automatikoak izango dira ordainketa egiaztatu ondoren.
- Domeinu izenen baja, ezeztapen edo transmisio izapideen eta datu aldaketen % 100 automatikoak izango dira.
- Auzietarako prozedura estrajudizialaren bitartez aurkezten diren kasuen % 100ak ebazpena jasoko dute gehieneko hiru hilabeteko epean.
- Jasotako posta elektronikoen % 100 jaso eta 10 minutura erantzungo dira.

Azken konpromiso horretarako, zerbitzua emateko ordutegia kontutan hartzen da (astelehenetatik ostiralera 8:00etatik 20:00etara).

3.2 Kalitatea ebaluatzeko eta konpromisoen jarraipena burutzeko adierazleak

Domeinuen zerbitzurako kalitatea jarraitzeko eta ebaluatzeko adierazleak lehen aipatutako kalitate maila/konpromisoak betetzera zuzenduta daude eta hilero kalkulatu dira:

- Ordainketa egiaztatu ondoren, automatikoki burutzen diren Domeinu izenen alta eta berritze izapideen ehunekoak.

- Automatikoki burutzen diren Domeinu izenen baja, ezeztapen edo transmisio izapideen eta datu aldaketen ehunekoa.
- Zehaztutako gehienezko epean ebazpena jaso duten auzietarako prozedura estrajudizialaren bidez aurkeztutako kasuen ehunekoa.
- Sartu eta 10 minutura erantzun diren posta elektronikoen ehunekoa.

3.3 Aseguramendu-sistemak eta beste neurri batzuk

Red.es-ek indarrean dagoen araudia betez lan egiten du, eta horrek genero-berdintasunaren printzipioa errespetatzen duela bermatzen du. Era berean, arreta berezia jarriko zaie ezgaitasunak dituzten pertsonei.

Ingurumena errespetatzeak duen garrantziaz jabetuta, energia aurrezte eta izapide elektronikoen sustatzen dira prozedura guztietan.

Zerbitzuen kalitatea sustatzeko zuzeneko neurrien artean, Red.es-ek kalitatea kudeatzeko sistema bat ezarrita dauka, UNE-EN: ISO 9001:2015 Arauaren irizpideak betetzen dituena, eta bere prozesu eta zerbitzuen etengabeko hobekuntzara bideratuta dagoena. Horretarako, prozedurak, jarraibide teknikoak eta indarrean dauden gidaliburuak, AENOREk ziurtatutako Domeinuen zerbitzua barneratzen duena, baliatzen dira.

Gainera, Red.es-ek informazioaren segurtasuna kudeatzeko sistema bat (SGSI, gaztelaniaz) ezartzen du, UNE ISO/IEC 27001:2014 Arauaren baldintzak betetzen dituena, bai eta Segurtasun Eskema Nazionala ere, urtarrilaren 8ko 3/2010 Errege Dekretuak arautzen duena, eta urriaren 23ko 951/2015 Errege Dekretuak aldatzen duena, informazioaren segurtasunaren kudeaketa eraginkorra eta efizientea lortzeko eta egoitza eta erregistro elektronikoen segurtasuna bermatzeko helburuarekin, eta baita ere hiritarren zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoen segurtasuna bermatzeko. SGSI hori AENOREk ziurtatu du baita ere.

Sei hilero behin, zerbitzuaren erabiltzaileei gogobetetze inkestak egiten zaizkie zerbitzuarekin pozik dauden edo ez ezagutzeko, eta beharrezkoa balitz, hobekuntza-ekintzak egin ahal izateko.

4. ZUZENTZEKO NEURRIAK

Zerbitzu-karta honetan gain hartzen diren kalitate-konpromisoren bat betetzen ez dela uste duten erabiltzaileek kartaren ardura duen unitateari zuzendu ahalko dizkiete haien erreklamazioak (Domeinuen Zuzendariordetza Albokoa), haien ustetan bete ez den konpromisoa zein den adieraziz, edo CAUaren bidez, lehen aipatu diren komunikazio bideen bitartez. Zentro horrek Domeinuen Zuzendariordetza Albokoari helaraziko dio erreklamazioa, eta bigarren hau izango da erabiltzaileari ez-betetzea berriro ez gertatzeko aplikatuko diren neurriak zeintzuk diren jakinaraziko diona.

Azkenik, Domeinuen zuzendariordetza albokoak gehienez ere hilabeteko epean jakinaraziko dizkio erreklamazioa egin duen erabiltzaileari ez-betetzea zuzentzeko hartuko diren neurriak.

Zerbitzu-karta honetan hartutako konpromisoak ez betetzeak ez du Administrazioaren ondare erantzukizuna ondorio izango inola ere.

5. INFORMAZIO GEHIGARRIA

5.1 Helbide telefonikoak, telematikoak eta posta helbideak

- **Posta helbidea:** Edificio Bronce, Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n 28020 Madrid.
- **Erakundearen webgunea:** www.red.es.
- **Posta elektronikoa:** info@dominios.es.
- **Telefono-zenbakiak:** 902 010 755 / 91 275 06 15.
- **Fax-a:** (+34) 91 212 79 16.
- **Dominios ".es"-en webgunea:** <http://www.dominios.es>.
- **Red.es-en egoitza elektronikoa:** <https://sede.red.gob.es/>.

5.2 Kartaren ardura duen unitatearen identifikazioa eta helbidea

Zerbitzu-kartaren kudeaketari eta jarraipenari buruzko koordinazio eta erantzukizun operatiboaren arduraduna Red.es-eko Domeinuen Zuzendariordetza Albokoa da, eta postontzi elektronikoa hau du: info@dominios.es.

5.3 Sarbidea eta garraioa

Red.es-en bulegoak Bronce Eraikinean daude, Manuel Gómez Moreno Plazan. Plaza hau metro eta aldiriko tren geltokitik oso gertu dago: "Nuevos Ministerios". Plazara joateko Orense kaletik joatea gomendatzen dugu.



Red.es-en bulegoen kokapenaren mapa

"Nuevos Ministerios" metro geltokira joateko, linea hauek dituzu: 6, 8 (aireportutik zuzenean doan linea) eta 10. Enparantzaren sarrera Orense kaleko metroaren ahotik

metro gutxira dago. Kale horretatik Avenida del General Perón hiribiderantz igo eta 4. zenbakian biratu beharko litzateke enparantzara sartzeko. Aldiriko trenez joateko, "Nuevos Ministerios" da geltokirik gertuena.

Autobusez ere hel daiteke Nuevos Ministerios geltokira, 5, 14, 27, 40, 126, 147, 149 eta 150. lineen eta Zirkularraren bidez.

Nola hel daiteke aireportutik? Red.es-en bulegoak aireportutik 15/20 kilometro ingurura daude. Metroa da aukerarik onena. 8. linea hartuz gero, zuzenean helduko zara Nuevos Ministerios geltokira, 15 bat minututan. Taxi zerbitzua erabiltzea beste aukera bat da. Aireportutik 25 minutu inguru behar dira.