

## Zerbitzuen gaineko araudi eguneratua

- Ebazpena, 2006ko otsailaren 6koa, Administrazio Publikoaren Idazkaritza Nagusiarena.
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearena.
- ITC/1542/2005 Ministro Agindua, maiatzaren 19koa. Haren bitartez, Interneteko domeinu-izenak Espainiari dagokion ".es" Kodearekin erregistratzeko Plan Nazionala onartzen da.
- Red.es-en zuzendari nagusiak domeinu-izenak kudeatzeari buruz emandako 3 argibide orokor.
- 9/2014 Legea, maiatzaren 9koa, Telekomunikazioei buruzkoa.
- 34/2002 Legea, uztailaren 11koa, Informazioaren Gizarteko eta Merkataritza Elektronikoko Zerbitzuei buruzkoa.
- 1495/2011 Errege Dekretua, urriaren 24koa, sektore publikoko informazioa berreraibiltzeari buruzko azaroaren 16ko 37/2007 Legea garatzen duena, Estatuko sektore publikoaren eremurako.
- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.

## Erakunde erabiltzaileek parte hartzeko moduak

Domeinuen zerbitzuko erabiltzaileek horri buruzko edozein galdera egin ahal izango dute, bai eta beren iritzia adierazi ere bertan parte hartzeko. Horretarako, Erabiltzailearen Laguntza Zentrorra (CAU) jo beharko dute erabiltzaileek, honako bide hauetatik:

- Posta elektronikoa: [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es).
- Telefonoa: 902 010 755 - 91 275 06 15 (astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 20:00etara).
- Faxe: (+34) 91 212 7916.

## Aseguramendu-sistemak eta beste neurri batzuk

Red.es indarrean dagoen araudia betez aritzen da; hortaz, bermatuta dago genero-berdintasunaren printzipioa. Era berean, pertsona desgaituenganako arreta azpimarratuko da.

Ingurumena errespetatzearen garrantziaren jakitun denez, energia-aurrezpena eta tramitazio elektronikoa sustatzen dira prozedura guztietan.

Zerbitzuen kalitatea indartzeko neurrien artean, UNE-EN:ISO 9001:2015 arauak xedatutako baldintzak betetzen dituen kalitatea kudeatzeko sistema du ezarrita Red.es-ek, bere prozesuak eta zerbitzuak etengabe hobetze aldera; sistema horrek, izan ere, domeinuen zerbitzua hartzen du barnean, AENORek ziurtatua. Erakundeak, gainera,

informazioaren segurtasuna kudeatzeko sistema bat ere badu abian (SGSI). UNE ISO/IEC 27001:2014 arauaren baldintzak eta 3/2010 Errege Dekretuak, urtarrilaren 8koak, eta hura aldatzen duen 951/2015 Errege Dekretuak, urriaren 23koak, araututako Segurtasunaren Eskema Nazionalak betetzen ditu aipatu sistemak. SGSI hori ere AENORek ziurtatua da.

Sei hilez behin, gogobetetasun-inkestak egiten zaizkie zerbitzuaren erabiltzaileei, horrekiko asebetetze-maila neurtu eta, hala balegokio, hobetzeko neurriak hartzeko.

## Helbide telefonikoak, telematikoak eta postalak

- **Posta-helbidea:** Edificio Bronce, Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n 28020 Madril.
- **Erakundearen webgunea:** [www.red.es](http://www.red.es).
- **Posta elektronikoa:** [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es).
- **Telefonoak:** 902 010 755 - 91 275 06 15
- **Faxe:** (+34) 91 212 7916.
- **Dominios ".es"-en webgunea:** <http://www.dominios.es>.
- **Red.es-en egoitza elektronikoa:** <https://sede.red.gob.es/>.

## 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" (metroaren 6., 8. eta 10. lineak). Plazara iristeko, Orense kaletik joate gomodaten dugu.

Autobusez ere irits daiteke Nuevos Ministerios-era, linea hauen bitartez: 5, 14, 27, 40, 126, 147, 149, 150 eta circular deritzona.



## Zerrendaren unitate arduraduna

- **Red.es-en domeinuen Alboko Zuzendariordetza,** helbide elektronikoa honetan: [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es).



MINISTERIO  
DE ENERGÍA, TURISMO  
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Red.es empresa-erakunde  
publikoa

dominios.es

Zerbitzuen  
zerrenda:

Dominios ".es"

2017 - 2020

## Identifikazio-datuak eta organoaren helburuak

Red.es Energia, Turismo eta Agenda Digitalaren Ministerioari atxikita dagoen enpresa-entitate publikoa da. Espainian Informazioaren Gizartearen garapena ezartzeaz arduratzen da. Erakundearen xedea da IKTen inguruko proiektuak garatzea, Agenda Digitalerako eta Informazio Gizarterako Estatu Idazkaritzaren lehentasun estrategikoen arabera. Autonomia-erkidegoekin, tokiko erakundeekin eta sektore pribatuarekin lankidetzan egiten dira.

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.

## Emandako zerbitzuen zerrenda

Red.es-ek burutzen duen esleipen- eta agintaritzaz-lana Interneteko domeinu-izenen erregistroa kudeatzean datza, eta horrek honako hau hartzen du barnean: Interneteko domeinu-izenen sistemak funtzionatzeko beharrezkoak diren ekipoak, aplikazioak eta datu-baseak instalatzea, mantentzea eta horiekin lan egitea, beti Espainiari dagokion kodearekin («.es»).

Dominios.es bat erregistratzean, honako hauek ere aktibatzen dira: IPv6, DNSSEC, antiphishing, karaktere eleaniztunak (IDN domeinuak), sektore publikoaren informazioaren berrerabilpena eta WHOIS, 43 ataka.

Domeinuen zerbitzuaren bitartez, erabiltzaileek honako hauek eskatu ahal izango dituzte:

- Domeinu izenen alta, berritzea, baja, ezeztapena eta transmisioa.
- Domeinuaren datuak aldatzea.
- Gatazkak epaiketaz kanpo konpontzeko prozedura.
- Telefono eta posta elektronikoko bidezko arreta kontsulta, eskaera eta gorabeheretarako.

## Kalitate-konpromisoak

Hauek dira Red.es-ek domeinu-zerbitzurako agindutako kalitate-parametroak eta mailak:

- Domeinu-izenen alta egiteko eta beroriek berritzeko izapideen %100 automatikoak izango dira ordainketa egiaztatutakoan.
- Baja emateko, ezeztatze eta transmititzeko izapide guztien eta datuen aldaketan %100 automatikoak izango dira.

- Gatazkak epaiketaz kanpo konpontzeko prozeduraren bidez aurkezten diren kasu guztien %100ek gehienenez ere hiru hileko epean jasoko dute erantzuna.
- Jasotako mezu elektronikoen %100 sartu eta 10 minututan erantzun zuzena.

Azken konpromiso horretarako, zerbitzua ematen den ordutegia hartzen da aintzat (astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 20:00etara)

## Kalitate-mailaren adierazleak

Domeinuen zerbitzuaren kalitatearen segimendua egiteko adierazleak arestian aipatutako kalitate-konpromisoak eta -mailak betetzea dute xede; hilean behin zenbatetsiko dira, eta honako hauek dira:

- Ordainketa egiaztatutakoan automatikoki egiten diren domeinu-izenen alta egiteko eta beroriek berritzeko izapideen ehunekoa.
- Automatikoki egiten diren baja emateko, ezeztatze eta transmititzeko izapideen ehunekoa.
- Gatazkak epaiketaz kanpo konpontzeko prozeduraren bitartez aurkeztu diren eta xedatutako gehieneko epean ebatzi diren kasuen ehunekoa.
- Jaso eta 10 minututan erantzun diren mezu elektronikoen ehunekoa.

## Zuzentzeko neurriak

Zerbitzuen zerrenda honetan gain hartutako kalitate-konpromisoren bat bete ez dela uste duten erabiltzaileek aukera dute beren kexak zerrendaren unitate arduradunari adierazteko (hots, Domeinuen Alboko Zuzendariordetzari), urratzat hartzen duten konpromisoa aipatuz; bestela, CAUren bidez ere helaraz ditzakete erreklamazioak, zeinak Domeinuen Alboko Zuzendariordetzari bidaliko baitizkio; horrek, bere aldetik, hartu beharreko neurriak jakinaraziko dizkio erabiltzaile erreklamaziogileari, halakorik berriro gerta ez dadin.

Azkenik, ez-betetzea konpontzeko hartuko diren neurriak jakinaraziko dizkio Domeinuen Alboko Zuzendariordetzak erabiltzaile erreklamaziogileari.

Zerbitzuen zerrenda honetan hartutako konpromisoak ez betetzeak ez du, inolaz ere, administrazioaren ondare-erantzukizunik berekin ekarriko.

## Kexak eta iradokizunak aurkezteko moduak

Red.es-en ardurapeko Erabiltzailearen Laguntza Zentroaren (CAU) bitartez helarazi ahal izango dituzte zerbitzuaren erabiltzaileek horri buruzko kexak eta iradokizunak:

- Posta elektronikoa: [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es).
- Telefonoa: 902 010 755 - 91 275 06 15 (astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 20:00etara).
- Faxe: (+34) 91 212 7916.

REMEDY izeneko tresna informatiko baten bidez erregistratu eta kudeatuko dira izapideak, segimendua egiteko eta beroriek ebazteko kontrol eraginkorra egitea ahalbidetzen duena.

Bestalde, Red.es-en egoitza elektronikoa (<https://sede.red.gob.es/>) bide ematen du erakundearekin telematikoki harremanetan egoteko eta, hartara, idatziak, eskakizunak, gorabeherak, kexak, iradokizunak eta mezuak helarazteko, sorrera-ebazpenean xedatutako administrazio-prozedurei buruz, aipatu orrian ere argitaratuta daudenak; bertan barne hartzen da domeinuen zerbitzua, bai eta helbide elektronikoa ere: [soporte@sede.red.gob.es](mailto:soporte@sede.red.gob.es).

## Zerbitzuekiko erabiltzaileek dituzten eskubide zehatzak

- Dominios.es zerbitzuari buruzko informazio garbia eskatu eta jasotzeko.
- Arreta egokia eta eraginkorra jasotzeko domeinuen zerbitzua ematen duten langileen partetik.
- Zerbitzu publikoetan elektronikoki sartzeko (baita domeinuen zerbitzuan ere), 39/2015 Legeari jarraikiz, urriaren 1eko, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearena.
- Domeinuen zerbitzuan elektronikoki sartzeko segurtasun osoz.
- Domeinuen zerbitzuaren gainean izan litezkeen eskakizun, gorabehera, kexa, ez-betetze nahiz iradokizun guztien berri emateko eta, ildo horretan, agindutako kalitate-mailen araberrako erantzuna eta konponbidea jasotzeko.

Urriaren 1eko 39/2015 Legearen, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen, 13, 14 eta 53 artikuluetan bildutako guztiak, baldin eta aurreko puntuetan deskribatu ez badira.