

Carta de serveis: dominis “.es”

Període de vigència: 2021-2024



ÍNDEX

1. INFORMACIÓ DE CARÀCTER GENERAL I LEGAL.....	3
1.1 Dades identificadores i finalitats de l'òrgan.....	3
1.2 Relació de serveis prestats.....	3
1.3 Drets concrets dels usuaris en relació amb els serveis.....	4
1.4 Formes de col·laboració/participació d'organismes usuaris.....	5
1.5 Relació actualitzada de la normativa reguladora dels serveis.....	5
1.6 Formes de presentació de queixes i suggeriments.....	6
2. VALORS AFEGITS.....	8
2.1 IPv6.....	8
2.2 DNSSEC.....	8
2.3 Antiphishing.....	8
2.4 Caràcters multilingües (Dominis IDN).....	9
2.5 Reutilització de la Informació del Sector Públic (RISP).....	9
2.6 El WHOIS port 43.....	10
3. COMPROMISOS DE QUALITAT OFERTS	11
3.1 Nivells de qualitat que s'ofereixen.....	11
3.2 Indicadors per avaluar la qualitat dels compromisos i fer-ne el seguiment.....	11
3.3 Sistemes d'assegurament i altres mesures.....	12
4. MESURES D'ESMENA.....	13
5. INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA	14
5.1 Adreces telefòniques, telemàtiques i postals.....	14
5.2 Identificació i adreça de la unitat responsable de la carta.....	14
5.3 Mitjans d'accés i transport.....	14

1. INFORMACIÓ DE CARÀCTER GENERAL I LEGAL

1.1 Dades identificadores i finalitats de l'òrgan

Red.es és una entitat pública empresarial adscrita al Ministeri d'Afers Econòmics i Transformació Digital que s'encarrega de consolidar el desenvolupament de la societat de la informació a Espanya. La missió de l'entitat és executar projectes TIC d'acord amb les prioritats estratègiques de la Secretaria d'Estat per a la Digitalització i la Intel·ligència Artificial (SEDIA), i en col·laboració amb les comunitats autònomes, les entitats locals i el sector privat.

Així mateix, la disposició addicional setzena de la Llei 9/2014, de 9 de maig, de telecomunicacions atribueix a l'entitat pública empresarial Red.es la gestió del registre de noms de domini sota el codi de país corresponent a Espanya (.es).

1.2 Relació de serveis prestats

La funció d'autoritat i assignació que exerceix Red.es consisteix en gestionar el registre de noms de domini, que inclou implantar, mantenir i operar els equips, les aplicacions i les bases de dades necessàries perquè funcioni el sistema de noms de domini d'Internet, sota el codi del país corresponent a Espanya (".es").

La gestió del registre es fa en funció de l'interès general, garantint-ne la seguretat, i d'acord amb els principis de qualitat, eficàcia, fiabilitat i accessibilitat.

A través del servei de Dominis, els usuaris poden sol·licitar:

- L'alta, la renovació, la baixa, la cancel·lació i la transmissió de noms de Domini.
- La modificació de les dades del Domini.
- El procediment extrajudicial de conflictes.
- L'atenció telefònica i per correu electrònic per a consultes, peticions i incidències.

- **Què es pot sol·licitar:**

Dominis que s'assignen de manera automàtica:

- ".es", per identificar el teu nom, la teva empresa, el teu organisme... a Internet. Exemples: elquevulgui.es, elmeunom.es, lamevaempresa.es elmeuorganisme.es
- ".com.es" per a qualsevol tipus d'activitat a un preu molt reduït, per exemple: concert.com.es
- ".nom.es" per al teu nom, per exemple: martaperez.nom.es
- ".org.es" per a la teva organització, per exemple: caritas.org.es

Dominis que requereixen verificació prèvia:

- “.edu.es” si és una organització educativa, oficialment reconeguda, per exemple: escolaxxx.edu.es
- “.gob.es” reservat a organismes públics i institucions governamentals, per exemple: ministerixxx.gob.es

• **Com se sol·licita:**

- A través d'un Agent Registrador: (<https://www.dominios.es/agentes-registradores/nuestros-agentes-registradores>).
- Directament a Dominis “.es”: (<https://www.nic.es/sgnd/login.action>).

• **Qui ho pot sol·licitar:** des de qualsevol part del món, es poden sol·licitar els dominis “.es”, sempre que es mantinguin vincles amb Espanya:

- Les persones físiques o jurídiques i les entitats sense personalitat que mantinguin vincles amb Espanya poden sol·licitar qualsevol domini “.es” o “.com.es”.
- Podran sol·licitar els dominis “.nom.es” les persones físiques que mantinguin vincles amb Espanya.
- Les entitats, les institucions o els col·lectius amb o sense personalitat jurídica i sense ànim de lucre que mantinguin vincles amb Espanya podran registrar els dominis “.org.es”.
- Els dominis “.gob.es” i “.edu.es” els poden sol·licitar organismes públics i entitats i institucions relacionades amb l'ensenyament o la recerca a Espanya, respectivament.

1.3 Drets concrets dels usuaris en relació amb els serveis

- Sol·licitar i rebre informació clara sobre el servei de Dominis.
- Rebre una atenció adequada, eficient i eficaç per part del personal que presta el servei de Dominis.
- Accedir electrònicament als serveis públics (que inclou el servei de Dominis), d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Accedir electrònicament al servei de Dominis de forma segura.
- Comunicar qualsevol sol·licitud, incidència, queixa, incompliment i suggeriment pel que fa al servei de Dominis i rebre una resposta i una solució amb els nivells de qualitat compromesos.

Tots els drets que recullen els articles 13, 14 i 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i que no s'han descrit en els punts anteriors.

1.4 Formes de col·laboració/participació d'organismes usuaris

Els usuaris del servei de Dominis poden fer consultes sobre qualsevol aspecte del servei i expressar la seva opinió com una manera de col·laborar i/o participar en la seva millora, a través del Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), pels canals/mitjans següents:

- Correu electrònic: info@dominios.es
- Telèfon: 902 010 755 / 912 750 615 (en horari de dilluns a divendres de 8.00h a 20.00h).
- Fax: (+34) 912 127 916.

1.5 Relació actualitzada de la normativa reguladora dels serveis

1. Resolució de 6 de febrer de 2006 de la Secretaria General per a l'Administració Pública, per la qual s'aproven les directrius per desenvolupar els programes del marc general per millorar la qualitat que estableix el Reial decret 915/2005, de 29 de juliol.
2. Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
3. Ordre ministerial ITC/1542/2005, de 19 de maig, per la qual s'aprova el Pla nacional de noms de Domini d'Internet sota el codi corresponent a Espanya ".es".
(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#plan>).
4. Instrucció del director general de l'entitat pública empresarial Red.es, per la qual s'estableixen les tarifes per assignació, renovació i altres operacions registrals del recurs limitat de noms de domini sota el codi del país corresponent a Espanya ".es".
(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-tarifas-aplicables>).
5. Instrucció del director general de Red.es, de 2 de gener de 2010, per la qual es desenvolupen els procediments aplicables a l'assignació i a la resta d'operacions associades al registre de noms de Domini sota el codi ".es".
(<https://www.dominios.es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-red>).
6. Instrucció del director general de l'entitat pública empresarial Red.es, per la qual s'estableix el procediment de reassignació per a noms de Domini d'interès general excepcional.
(<https://www.dominios.es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-reasignacion-interes-general>).

7. Llei 9/2014, de 9 de maig, general de telecomunicacions:
 - Articles 19 i 20 i annex II sobre definicions de "nom" i "adreça".
 - Disposició addicional setzena (l'entitat pública empresarial Red.es).(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#normas>).

8. Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic:
 - Disposició addicional sisena (sistemes d'assignació de noms de domini sota el codi ".es").
 - Disposició addicional vuitena (col·laboració dels registres de noms de domini establerts a Espanya en la lluita contra activitats il·lícites).
 - Disposició addicional novena (gestió d'incidents de ciberseguretat que afecten la xarxa d'Internet).(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#normas>).

9. Reial decret 1495/2011, de 24 d'octubre, pel qual es desenvolupa la Llei 37/2007, de 16 de novembre, per a l'àmbit del sector públic estatal, que estableix l'obligació dels òrgans de l'Administració General de l'Estat i de la resta d'organismes i entitats als quals fa referència la norma esmentada d'aprovar "... un pla propi de mesures d'impuls per reutilitzar la informació del sector públic per mitjans electrònics, dins del seu àmbit de competències".
(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#risp>).

10. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.

1.6 Formes de presentació de queixes i suggeriments

Els usuaris del servei de Dominis poden presentar les seves queixes i els seus suggeriments respecte del servei a través del Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), gestionat per Red.es:

- Correu electrònic: info@dominios.es.
- Telèfon: 9902 010 755 / 91 / 91 275 06 15 (en horari de dilluns a divendres de 8.00h a 20.00h).
- Fax: (+34) 91 212 79 16.

Les queixes i els suggeriments es registren i es gestionen a través d'una eina informàtica anomenada REMEDY que permet un control eficient per fer-ne un seguiment i resoldre'ls.

A més a més, la seu electrònica de Red.es, <https://sede.red.gob.es/>, permet interactuar telemàticament amb l'entitat per presentar escrits, sol·licituds, incidències, queixes, suggeriments i comunicacions relatives als procediments administratius especificats a la resolució de creació i publicats en aquesta pàgina, incloent-hi el servei de dominis i l'adreça de correu electrònic soporte@sede.red.gob.es.

2. VALORS AFEGITS

El Registre Oficial de l".es" ha implementat una sèrie de tecnologies i procediments addicionals que redunden en la millora de la qualitat del servei.

L'objectiu és satisfer les exigències de la ciutadania en matèria de seguretat, connectivitat, lluita contra el frau, identitat digital, comerç electrònic, etc. Aquests valors afegits permeten a l".es" posicionar-se com un domini avançat i molt compromès amb les necessitats dels seus usuaris.

2.1 IPv6

IPv6 correspon a la versió 6 del Protocol d'Internet, i és el successor de l'IPv4. Es tracta d'un protocol bastant millorat i amb avantatges substancials sobre IPv4. A més a més, resol el problema de l'exhauriment de les adreces IPv4, atès el creixement de la xarxa, com a conseqüència de l'increment d'usuaris i dispositius (telèfons mòbils, portàtils, ordinadors, etc.) i del tipus de connectivitat, ja que es requereix que estiguin permanentment connectats. S'espera que tant IPv4 i IPv6 operin i coexisteixin, de manera simultània, durant uns quants anys, si bé a llarg termini IPv6 reemplaçarà IPv4.

2.2 DNSSEC

DNSSEC és un conjunt d'extensions de seguretat que utilitza xifratge asimètric desenvolupat per al servei de DNS, que aporta els beneficis següents:

- Autenticar l'origen de les dades d'un servidor DNS
- Mantenir la integritat de les dades entre servidors DNS
- Denegació d'existència autenticada

2.3 Antiphishing

Per tal d'actuar contra el frau electrònic que es produeixi en noms de domini sota l".es", l'entitat pública empresarial Red.es col·labora amb l'Institut Nacional de Ciberseguretat, INCIBE (incidencias@certsi.es), organisme que presta atenció a totes les menes de frau electrònic, centrant-se sobretot en els casos relacionats amb noms de domini sota l".es".

2.4 Caràcters multilingües (dominis IDN)

S'entenen per caràcters multilingües aquells que formen part de les diferents llengües espanyoles i que no es troben inclosos en l'alfabet anglosaxó.

Els caràcters multilingües permesos formen un total de tretze i es detallen a continuació:

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

2.5 Reutilització de la informació del sector públic (RISP)

El Reial decret 1495/2011, de 24 d'octubre, pel qual es desplega la Llei 37/2007, de 16 de novembre, per a l'àmbit del sector públic estatal, que estableix l'obligació dels òrgans de l'Administració General de l'Estat i dels altres organismes i entitats als quals fa referència la norma esmentada, d'aprovar "...un pla propi de mesures d'impuls de la reutilització de la informació del sector públic", "per mitjans electrònics, dins del seu àmbit de competències".

La iniciativa "Dades obertes" a Red.es es regeix per aquest Pla de mesures d'impuls de la reutilització, i "Dades obertes" és una filosofia i pràctica que persegueix que determinades dades públiques estiguin disponibles de manera lliure a tot el món, sense restriccions de copyright, patents o altres mecanismes de control. Les dades es publiquen en brut (sense processar) i en formats coneguts que facilitin la reutilització.

En el marc que aplica a Dominis ".es" s'ofereix la baixada d'un fitxer de text amb la llista dels noms de dominis actius ".es". A més a més, per als casos en què el titular sigui persona jurídica, s'inclouen el nom del titular i el NIF. L'actualització d'aquest fitxer es farà amb caràcter mensual. L'accés a aquests serà prèvia sol·licitud, i el seu ús estarà regulat d'acord amb les actuacions que es defineixen en la resolució.

2.6 El WHOIS port 43

És un servei de Whois, al qual cal donar-se d'alta (<http://www.dominios.es/dominios/es/todo-lo-que-necesitas-saber/valores-anadidos/puerto-43>) de Dominos ".es", on es pot accedir a través del port 43.

Es podran fer consultes a dominis de segon i tercer nivell, inclosos els que tenen caràcters IDN.

3. COMPROMISOS DE QUALITAT OFERTS

3.1 Nivells de qualitat que s'ofereixen

Els paràmetres de qualitat i els nivells als quals es compromet Red.es pel que fa al servei de Dominis són els següents:

- El 100 % de les tramitacions d'alta i renovació de noms de Domini són automàtiques un cop se'n comprova el pagament.
- El 100 % de les tramitacions de baixa, cancel·lació, transmissió de noms de Domini i modificació de dades són automàtiques.
- El 100 % dels casos que es presenten a través del procediment extrajudicial de conflictes reben una resolució en un termini màxim de tres mesos.
- El 100 % dels correus electrònics rebuts es responen en els 10 minuts següents a la seva entrada.

Per a aquest últim compromís, es té en compte l'horari de prestació del servei (de dilluns a divendres de 8.00 h a 20.00 h).

3.2 Indicadors per avaluar la qualitat dels compromisos i fer-

ne el seguiment

Els indicadors per fer el seguiment i l'avaluació de la qualitat del servei de Dominis s'orienten a complir els nivells/compromisos de qualitat indicats anteriorment i que es calculen mensualment. Són els següents:

- Percentatge de tramitacions d'alta i renovació de noms de Domini fetes automàtiques un cop se'n comprova el pagament.
- Percentatge de tramitacions de baixa, cancel·lació, transmissió de noms de Domini i modificació de dades fetes automàticament.
- Percentatge de casos presentats a través del procediment extrajudicial de conflictes que han rebut una resolució en el termini màxim estipulat.
- Percentatge de correus electrònics rebuts que s'han respost en els 10 minuts següents a la seva entrada.

3.3 Sistemes d'assegurament i altres mesures

Red.es exerceix les seves funcions complint la normativa vigent, la qual cosa garanteix el respecte al principi d'igualtat de gènere. Igualment, s'extrema l'atenció a les persones discapacitades.

Conscient de la importància del respecte pel medi ambient, es promou l'estalvi energètic i la tramitació electrònica en tots els procediments.

Entre les mesures directes de promoció de la qualitat dels serveis, Red.es ha implantat un sistema de gestió de la qualitat que compleix els requisits de la norma UNE-EN: ISO 9001:2015, el qual està enfocat a millorar contínuament els processos i els serveis, a través de procediments, instruccions tècniques i manuals vigents, incloent-hi el servei de dominis, i està certificat per AENOR.

A més a més, Red.es ha implantat un sistema de gestió de seguretat de la informació (SGSI) que compleix els requisits de la norma UNE ISO/IEC 27001:2014 i l'Esquema Nacional de Seguretat regulat pel Reial decret 3/2010, de 8 de gener, i la seva modificació pel Reial decret 951/2015, de 23 d'octubre, amb l'objectiu d'assolir una gestió eficaç, eficient i efectiva de la seguretat de la informació i garantir la seguretat de les seus i dels registres electrònics, com també de l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics. Aquest SGSI també està certificat per AENOR.

Semestralment, es fan enquestes de satisfacció als usuaris del servei per mesurar el nivell de satisfacció envers aquest i adoptar mesures de millora en cas que sigui necessari.

4. MESURES D'ESMENA

Els usuaris que considerin que hi ha un incompliment d'algun/s dels compromisos de qualitat assumits en aquesta carta de serveis poden formular les seves reclamacions a la unitat responsable de la carta (Subdirecció Adjunta de Dominis), indicant el Pàg. 9 de 15

compromís que es considera que no s'ha complert, i/o a través del CAU, pels mitjans de comunicació esmentats anteriorment. El CAU l'escala a la Subdirecció Adjunta de Dominis, la qual s'encarrega d'indicar a l'usuari reclamant les mesures que s'aplicaran perquè no torni a succeir aquest incompliment.

Finalment, la Subdirecció Adjunta de Dominis comunica a l'usuari reclamant en el termini màxim d'un mes les mesures que s'adoptaran per esmenar l'incompliment.

L'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta de serveis en cap cas no dona lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

5. INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

5.1 Adreces telefòniques, telemàtiques i postals

- **Adreça postal:** Edifici Bronze, plaça Manuel Gómez Moreno, s/n 28020 Madrid.
- **Pàgina web de l'entitat:** www.red.es.
- **Correu electrònic:** info@dominios.es.
- **Telèfons:** 902 010 755 / 912 750 615.
- **Fax:** (+34) 912 127 916.
- **Pàgina web de Dominis ".es":** <http://www.dominios.es>.
- **Seu electrònica de Red.es:** <https://sede.red.gob.es/>.

5.2 Identificació i adreça de la unitat responsable de la carta

L'encarregada de la coordinació i la responsabilitat operatives sobre la gestió i el seguiment de la carta de serveis és la Subdirecció Adjunta de Dominis de Red.es, la qual té la bústia de correu electrònic següent: info@dominios.es.

5.3. Mitjans d'accés i transport

Les oficines de Red.es estan ubicades a l'Edifici Bronze, que es troba a la plaça Manuel Gómez Moreno. Aquesta plaça està situada molt prop de l'estació de metro i de tren de rodalies: Nuevos Ministerios, i la manera més recomanable d'accedir-hi és a través del carrer Orense.



Mapa d'ubicació de les oficines de Red.es

A la parada de metro Nuevos Ministerios es pot arribar a través de les línies 6, 8 (línia directa des de l'aeroport) i 10. L'entrada a la plaça està a uns pocs metres de la boca de metro del carrer Orense. Caldria pujar el carrer cap a l'avinguda del General Perón i girar al número 4 per accedir a la plaça. Per accedir en tren de rodalies, la parada més propera és Nuevos Ministerios.

També es pot arribar a Nuevos Ministerios amb autobús a través de les línies 5, 14, 27, 40, 126, 147, 149, 150 i la circular.

Com arribar-hi des de l'aeroport?: Les oficines de Red.es es troben a una distància aproximada de 15/20 km de l'aeroport. L'opció més recomanable és el metro. Amb la línia 8 es pot arribar directament a Nuevos Ministerios en un trajecte aproximat de 15 minuts. Una altra opció és utilitzar el servei de taxi. El recorregut, des de l'aeroport, té una durada aproximada de 25 minuts.