

Carta de Servicios: RedIRIS

Periodo de vigencia: 2018 - 2021



ÍNDICE

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	3
1.1 <i>Datos identificativos y fines del órgano</i>	3
1.2 <i>Relación de servicios prestados</i>	3
1.3 <i>Derechos concretos de los usuarios en relación a los servicios</i>	7
1.4 <i>Formas de colaboración/participación de organismos usuarios</i>	8
1.5 <i>Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios</i>	8
1.6 <i>Formas de presentación de quejas y sugerencias</i>	8
2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	10
2.1 <i>Niveles de calidad que se ofrecen</i>	10
2.2 <i>Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos</i>	11
2.3 <i>Sistemas de aseguramiento y otras medidas</i>	11
3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	12
4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	13
4.1 <i>Direcciones telefónicas, telemáticas y postales</i>	13
4.2 <i>Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta</i>	13
4.3 <i>Medios de acceso y transporte</i>	13

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines del órgano

Red.es es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Economía y Empresa, a través de la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD), que tiene como misión impulsar la transformación digital en España. Para ello presta ciertos servicios TIC y ejecuta proyectos en ese ámbito, de acuerdo con las prioridades estratégicas de la SEAD, y en colaboración con otros ministerios, Comunidades Autónomas, entidades locales y el sector privado.

Entre otros cometidos, Red.es viene haciéndose cargo desde 2004 de la gestión técnica y operativa de RedIRIS, que actualmente tiene encomendada por Orden del Ministro de Economía y Competitividad, de 31 de octubre de 2014.

RedIRIS es la red académica y de investigación española que proporciona servicios avanzados de comunicaciones a la comunidad científica y universitaria nacional. Despliega múltiples enlaces de hasta 10.000 Mbps, que son utilizados para proyectos científicos y para facilitar el trabajo de los investigadores.

RedIRIS cuenta con más de 500 instituciones afiliadas, principalmente universidades y centros públicos de investigación, que llegan a formar parte de esta comunidad mediante la firma de un acuerdo de afiliación.

RedIRIS pertenece al Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, que ha encomendado la gestión técnica a Red.es, y que se hace cargo de su financiación, estando RedIRIS incluida en su mapa de Instalaciones Científicas y Técnicas Singulares (ICTSs).

1.2 Relación de servicios prestados

Red.es tiene encomendada, por parte del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, la gestión técnica y operativa de RedIRIS.

Para el cumplimiento de su misión, RedIRIS cuenta con RedIRIS-NOVA, la red troncal de transmisión óptica basada en fibra oscura que estará en operación durante las próximas décadas. Gracias al uso de equipamiento óptico avanzado, se ofrecen a la comunidad investigadora y académica española múltiples circuitos de hasta 100 gigabits por segundo, incluyendo los observatorios astronómicos de Canarias. Esta red permite a los investigadores españoles disponer de las herramientas necesarias para colaborar telemáticamente entre ellos en condiciones óptimas, tanto a escala nacional como internacional.

RedIRIS ofrece diferentes servicios (conectividad, identidad digital, seguridad, movilidad, cloud, transferencia de datos, herramientas colaborativas, etc.) a las instituciones académicas y científicas que cumplen con los requisitos de afiliación establecidos por el Ministerio de Ciencia. Red.es, como entidad encargada de la gestión operativa de RedIRIS, se ocupa de tramitar las solicitudes de afiliación recibidas, y de evaluar si cumplen con los requisitos establecidos al efecto.

La afiliación a RedIRIS como tal no tiene coste para las instituciones que la solicitan, como tampoco lo tienen para ellas los servicios que les presta RedIRIS. Los servicios que RedIRIS pone a disposición de las instituciones afiliadas son los siguientes:

a) Conectividad

- Intranet académica y de investigación
- Acceso a la Internet Global
- Redes privadas
- Gestión de incidencias de red
- Otros servicios (direcciones IP, DNS secundario, sincronización horaria) y herramientas

b) Seguridad

- Gestión de incidentes de seguridad
- Mitigación de ataques de DDoS

c) Identidad digital

- Federación de identidades (SIR)
- Certificados digitales (TCS)
- Apoyo a la administración electrónica

d) Movilidad

- eduroam

e) Cloud

- IaaS (licitado por GÉANT)

f) Transferencia de datos

- FileSender
- Transferencia masiva de datos a muy alta velocidad (piloto)

g) Colaboración

- Listas de distribución

h) Calidad del correo electrónico

- Filtrado antispam (lavadora)

i) Soporte técnico a instituciones

- Monitorización externa

- Herramientas (Registro identidad, Key PGP server, FTP, etc.)
 - Soporte a e-administración
 - Asesoramiento
- j) Comunicación y dinamización
- Web, redes sociales, e-boletín, eventos

- **Requisitos de afiliación:**

Para acceder a los servicios de RedIRIS, las instituciones interesadas han de cumplir una serie de requisitos y seguir un procedimiento de afiliación:

Probar su condición de organismo legalmente constituido con personalidad jurídica propia

Identificar su actividad principal en alguna de las categorías susceptibles de afiliación, dentro de las establecidas al efecto en la política de afiliación aprobada por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. Deben estar encuadradas en al menos una de las siguientes categorías:

A.1) Universidades públicas y privadas, sin ánimo de lucro, incluyendo sus centros adscritos

A.2) Organismos públicos de investigación e instalaciones científico tecnológicas singulares (ICTS) con personalidad jurídica propia

A.3) Centros e institutos tecnológicos y de investigación con personalidad jurídica propia y sin ánimo de lucro, que participen en proyectos del Plan Nacional de I+D+i o planes equivalentes de ámbito autonómico, nacional o internacional

A.4) Unidades docentes o de investigación de los hospitales públicos y privados sin ánimo de lucro que participen en proyectos de I+D+i de ámbito autonómico, nacional o internacional.

Además de las instituciones anteriores, también podrán afiliarse:

B.1) Organismos gestores de programas de I+D+i con financiación pública

B.2) Instituciones con personalidad jurídica propia y sin ánimo de lucro, que dispongan de importantes contenidos digitales relevantes para la comunidad científico-técnica y que los pongan a disposición de ésta

B.3) Entidades que participan en proyectos del Plan Nacional de I+D+i o equivalentes, de ámbito autonómico, nacional o internacional, durante y para el desarrollo de estos proyectos

B.4) Parques científicos y tecnológicos sin ánimo de lucro que dispongan en sus instalaciones de alguna institución afiliada a RedIRIS y solo para uso de instituciones afiliadas a RedIRIS.

B.5) Centros de educación primaria, secundaria, de formación profesional y superior no universitaria, sin ánimo de lucro, tanto públicos como privados, siempre que exista acuerdo con la consejería responsable sobre esa materia en la Comunidad Autónoma correspondiente.

Los centros educativos deben cumplir varios requisitos que se pueden consultar en el documento 'Criterios generales y requisitos para la afiliación de los centros educativos a RedIRIS'.

B.6) Otras entidades de especial interés para el sistema español de ciencia y tecnología

- **Procedimiento de afiliación:**

1. La institución solicitante podrá realizar los trámites de afiliación a RedIRIS bien en esta entidad o bien en cualquier otra (en particular, redes académicas y científicas autonómicas) en que RedIRIS haya delegado. Caso de existir una red de investigación en la Comunidad Autónoma de la institución solicitante, el gestor de esta red será el organismo preferente para tramitar las solicitudes de afiliación a RedIRIS.
2. La institución interesada debe enviar una carta solicitando la afiliación, incluyendo información acerca de la organización (pulse [aquí](#) para descargar el Modelo de Solicitud):
 - Principal actividad de la organización
 - Forma de financiación
 - Participación en los instrumentos del Plan Estatal I+D+i
 - Otros proyectos de investigación en los que participe y su financiación
 - Posibles beneficios para la comunidad académica e investigadora gracias al material que aportaría a la red
 - Cualquier otra información que considere de interés

En el caso de que la organización solicitante sea una institución de enseñanza superior, se adjuntará fotocopia de su reconocimiento como centro de enseñanza superior en el B.O.E. o boletín similar del gobierno autónomo correspondiente.

La institución podrá enviar la información adicional que estime oportuno (en particular, memorias de actividad) para probar que cumple con los requisitos establecidos para que proceda la afiliación a RedIRIS.

RedIRIS podrá ponerse en contacto con la organización para solicitar, en caso necesario, el envío de información adicional.

3. Si finalmente se considera que la institución puede afiliarse, RedIRIS le enviará los siguientes documentos:
 - Política de Afiliación
 - Acuerdo de Afiliación
 - Política de Uso Aceptable
 - Ficha de Afiliación
4. La Ficha de Afiliación de la institución deberá reenviarse a RedIRIS debidamente cumplimentada. Respecto a los documentos Política de Afiliación, Acuerdo de Afiliación y Política de Uso Aceptable, se considera que desde el momento en que la afiliación es aceptada por RedIRIS, la institución los asume con plenos efectos jurídicos.

A ellos se añade el documento que recoge el perfil del PER y sus funciones, para su conocimiento. El PER es una figura clave en la relación entre RedIRIS y los usuarios de su institución, porque será la persona que canalizará la información entre ambas partes; mantendrá actualizados permanentemente los contactos técnicos de las dos instituciones; manifestará a RedIRIS necesidades científico-técnicas provenientes de investigadores de su centro y dará de alta al personal que participe en los eventos organizados por RedIRIS.
5. La fecha de recepción en RedIRIS de la Ficha de Afiliación cumplimentada se considera la fecha de afiliación de la institución. A partir de entonces, el personal técnico del área de red se pondrá en contacto para iniciar el proceso de establecimiento de la conexión a RedIRIS. RedIRIS podrá disponer las medidas técnicas necesarias para que el tráfico intercambiado se limite a los objetivos establecidos.

La persona que sea designada como PER recibirá una copia de la Ficha de Afiliación, con el fin de que en caso de modificaciones de los datos la actualice, informando de ello a RedIRIS.

1.3 Derechos concretos de los usuarios en relación a los servicios

- Solicitar y recibir información clara sobre los servicios de RedIRIS.
- Recibir una atención adecuada, eficiente y eficaz por parte del personal de RedIRIS.
- Comunicar cualquier solicitud, incidencia, queja, incumplimiento y sugerencia con respecto a los servicios prestados por RedIRIS, y recibir una respuesta y solución dentro de los niveles de calidad comprometidos.

Todos aquellos recogidos en el artículo 13, 14 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que no hayan sido descritos en los puntos anteriores.

1.4 Formas de colaboración/participación de organismos usuarios

Los usuarios de RedIRIS podrán realizar consultas sobre cualquier aspecto del servicio y expresar su opinión como forma de colaborar y/o participar en la mejora del mismo, vía la centralita de Red.es, a través de los siguientes canales/medios:

- Correo electrónico: webmaster@rediris.es
- Teléfono: (+34) 91 212 76 20 /25.
- Fax: (+34) 91 556 88 64.

1.5 Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios

1. Disposición Adicional Cuadragésimo Octava de la Ley 51/2007, de Presupuestos Generales del Estado para 2008, "Régimen financiero de la Red IRIS"
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Fiscal/I51-2007.t8.html#da48
2. Orden del Ministro de Economía y Competitividad, de 31 de octubre de 2014, por la que se encomienda la gestión técnica y operativa de RedIRIS en el periodo 2015-2018 a la entidad pública empresarial Red.es.
3. Disposición adicional decimosexta "La entidad pública empresarial Red.es" de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-4950>
4. Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la entidad pública empresarial Red.es
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2002-3138>
5. Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
6. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
7. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

1.6 Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los usuarios de los servicios de RedIRIS podrán presentar sus quejas y sugerencias respecto al servicio, a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: webmaster@rediris.es

- Teléfono: (+34) 91 212 76 20 /25.
- Fax: (+34) 91 556 88 64.

Las mismas serán redirigidas a la Dirección de RedIRIS, siendo registradas y gestionadas a través de la correspondiente herramienta informática que permite un control eficiente para el seguimiento y la resolución de éstas.

Además, la sede electrónica de Red.es: <https://sede.red.gob.es/>, permite interactuar telemáticamente con la entidad para la presentación de escritos, solicitudes, incidencias, quejas, sugerencias y comunicaciones relativas a los procedimientos administrativos especificados en su resolución de creación y publicados en dicha página, que incluye RedIRIS, así como la dirección de correo electrónico: soporte@sede.red.gob.es.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 Niveles de calidad que se ofrecen

DISPONIBILIDAD MEDIA DE LOS SERVICIOS DE RED DE REDIRIS

El compromiso de calidad es de un 99,5% de promedio de disponibilidad de los servicios de red de RedIRIS para las instituciones afiliadas usuarias de los mismos.

DISPONIBILIDAD MEDIA DE LOS SERVICIOS DE MIDDLEWARE DE REDIRIS

El compromiso de calidad es de un 98,5% de promedio de la disponibilidad de los servicios de middleware, al final de mes.

GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

El tiempo de respuesta inicial al remitente en la gestión de incidentes de seguridad será de 3 horas.

GESTIÓN DE INCIDENTES DE RED

Los tiempos de respuesta en la gestión de incidentes de red serán los siguientes:

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de escalado
Crítico	15 minutos	1 hora
Alto	30 minutos	2 horas
Bajo	1 hora	4 horas

GESTIÓN DE INCIDENTES DE MIDDLEWARE

Los tiempos de respuesta en la gestión de incidentes de middleware serán los siguientes:

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta
Alto	15 minutos
Medio	30 minutos
Bajo	1 hora

2.2 Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos

- % de disponibilidad mensual de red.
- % de disponibilidad mensual de middleware.
- % de gestión de incidentes de seguridad gestionados en el tiempo de respuesta comprometido.
- % de gestión de incidentes de red gestionados en el tiempo de respuesta comprometido.
- % de gestión de incidentes de middleware gestionados en el tiempo de respuesta comprometido.

2.3 Sistemas de aseguramiento y otras medidas

Red.es ejerce sus funciones cumpliendo la normativa vigente, lo que garantiza el respeto al principio de igualdad de género. Igualmente se extremará la atención a las personas discapacitadas.

Consciente de la importancia del respeto al medio ambiente, se promueve el ahorro energético y la tramitación electrónica en todos los procedimientos.

Entre las medidas directas de promoción de la calidad de los servicios, Red.es tiene implantado un sistema de gestión de la calidad que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN: ISO 9001:2015 enfocado al mejoramiento continuo de sus procesos y servicios, a través de procedimientos, instrucciones técnicas y manuales en vigor, que incluye los servicios de RedIRIS y que está certificado por AENOR.

Además, Red.es tiene implantando un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) que cumple con los requisitos de la Norma UNE ISO/IEC 27001:2014 y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, y su modificación por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, con el objeto de lograr una gestión eficaz, eficiente y efectiva de la seguridad de la información y garantizar la seguridad de las sedes y registros electrónicos, así como la del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Dicho SGSI y ENS también están certificados por AENOR.

Semestralmente, se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de RedIRIS para medir el nivel de satisfacción con el mismo y tomar acciones de mejora en caso necesario.

3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que consideren que haya un incumplimiento de alguno/s de los compromisos de calidad asumidos en esta carta de servicios, podrán formular sus reclamaciones a la unidad responsable de la carta (Dirección de RedIRIS), indicando el compromiso que se considera no cumplido y/o a través de los medios de comunicación antes indicados, que lo escalará a la Dirección de RedIRIS, quien se encargará de indicar al usuario reclamante las medidas a aplicar para que no vuelva a ocurrir dicho incumplimiento.

Finalmente, la Dirección de RedIRIS comunicará al usuario reclamante en el plazo máximo de un mes, las medidas que serán adoptadas para subsanar el incumplimiento.

El incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 Direcciones telefónicas, telemáticas y postales

- **Dirección postal:** Edificio Bronce, Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n 28020 Madrid.
- **Página web de la entidad:** www.red.es.
- **Correo electrónico:** webmaster@rediris.es.
- **Teléfono:** (+34) 91 212 76 20 /25.
- **Fax:** (+34) 91 556 88 64.
- **Página web de RedIRIS “.es”:** <http://www.rediris.es>.
- **Sede electrónica de Red.es:** <https://sede.red.gob.es/>.

4.2 Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta

El encargado de la coordinación y responsabilidad operativa sobre la gestión y seguimiento de la Carta de Servicio es la Dirección de RedIRIS de Red.es, la cual tiene el siguiente buzón de correo electrónico: webmaster@rediris.es.

4.3 Medios de acceso y transporte

Las oficinas de Red.es están ubicadas en el Edificio Bronce, que se encuentra en la Plaza Manuel Gómez Moreno. Esta plaza está situada muy cerca de la estación de metro y de tren de Cercanías: “Nuevos Ministerios”, y la forma más recomendable de acceder a ella es a través de la calle Orense.



Mapa de ubicación de las oficinas de Red.es

A la parada de metro “Nuevos Ministerios”, se puede llegar a través de las líneas 6, 8 (línea directa desde el aeropuerto) y 10. La entrada a la plaza está a escasos metros de la boca de metro de la calle Orense. Habría que subir la calle en dirección a la Avenida del General Perón y girar en el número 4 para acceder a la plaza. Para acceder en tren de Cercanías, la parada más cercana es “Nuevos Ministerios”.

También se puede llegar a Nuevos Ministerios en autobús a través de las líneas 5, 14, 27, 40, 126, 147, 149, 150 y Circular.

¿Cómo llegar desde el aeropuerto?: Las oficinas de Red.es se encuentran a una distancia aproximada de 15/20 Kms. del aeropuerto. La opción más recomendable es el metro. En la línea 8 se puede llegar directamente a Nuevos Ministerios en un trayecto aproximado de 15 minutos. Otra opción es utilizar el servicio de taxi. El recorrido, desde el aeropuerto, tiene una duración aproximada de 25 minutos.