

Relación de la normativa reguladora de los servicios

- 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
- 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.
- 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>
- 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>
- 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.

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.

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 a la mejora continua de sus procesos y servicios, 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. Dicho SGSI y ENS también están certificados por AENOR.

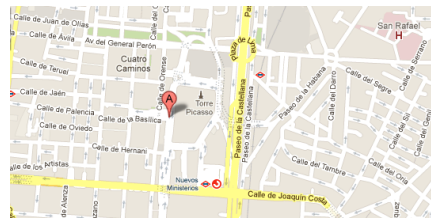
Semestralmente, se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de RedIRIS para medir el nivel de satisfacción con el mismo y tomar acciones de mejora en caso necesario.

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/>.

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" (líneas 6, 8 y 10 de metro).



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

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.



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y EMPRESA

red.es



Entidad pública empresarial
Red.es



Red
IRIS

Carta de Servicios

2018-2021

Datos identificativos y fines del órgano

Red.es es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Economía y Empresa, a través de su 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 2.004 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.

Relación de servicios prestados

Los servicios que RedIRIS pone a disposición de las instituciones afiliadas son los siguientes:

- **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.
- **Seguridad:** Gestión de incidentes de seguridad y Mitigación de ataques de DDoS.
- **Identidad Digital:** Federación de identidades (SIR), Certificados digitales (TCS) y Apoyo a la administración electrónica.
- **Movilidad:** eduroam.
- **Cloud:** IaaS (licitado por GÉANT).
- **Transferencia de datos:** FileSender y Transferencia masiva de datos a muy alta velocidad (piloto).
- **Colaboración:** Listas de distribución.
- **Calidad del correo electrónico:** Filtrado antispam (lavadora).
- **Soporte técnico a instituciones:** Monitorización externa, Herramientas (Registro identidad, Key PGP server, FTP, etc.), Soporte a e-administración y Asesoramiento.
- **Comunicación y dinamización:** Web, redes sociales, e-boletín y eventos.

Los servicios indicados, se prestan a través de la página web de RedIRIS: <https://www.rediris.es/>.

Compromisos de calidad

Los parámetros de calidad y los niveles comprometidos por Red.es para los servicios de RedIRIS son los siguientes:

- **Disponibilidad media de los servicios de red de RedIRIS.** El compromiso 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 respuesta	Tiempo 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

Indicadores del nivel de calidad

Los indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad del servicio de RedIRIS están orientados a cumplir los niveles/compromisos de calidad antes indicados y que serán calculados anualmente, son los siguientes:

- % 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.

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.

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: suporte@sede.red.gob.es.

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.