

Red.es es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a través de su Secretaría de Estado para la Digitalización y la Inteligencia Artificial (SEDIA), 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 SEDIA, 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, cuya competencia tiene actualmente delegada por Orden CNU/145/2019 del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, de 8 de febrero de 2.019.

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 100.000 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:** Conectividad IP; Circuitos Ópticos; Circuitos virtuales (VPN nivel 2); DNS; Direccionamiento IP (IPv4/IPv6); IRIS-SARA; Gestión de incidencias de red.
- **Seguridad:** Gestión de incidentes de seguridad (IRIS-CERT); Mitigación de ataques de denegación de servicio (DDoS); Filtrado antispam (Lavadora).
- **Identidad Digital:** Federación de identidades (SIR y eduGAIN), Certificados digitales (TCS).
- **Movilidad:** eduroam.
- **Cloud:** acceso a acuerdo marco OCRE (licitado por GÉANT).
- **Transferencia de datos:** Transferencia masiva de datos para e-ciencia a muy alta velocidad.
- **Colaboración:** Listas de distribución; FileSender.
- **Soporte técnico a instituciones:** Servicios de apoyo a e-administración; Herramientas de monitorización (CENTINELA; AVISOR; MASTEMA; otras); Otras herramientas (Registro identidad, Key PGP server; NTP; FTP, etc.); Asesoramiento.
- **Comunicación y dinamización:** Publicaciones (Web, redes sociales, e-boletín); Eventos.

Los servicios indicados se describen en la página web de RedIRIS: <https://www.rediris.es/servicios/>.

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: soporte@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.