



25 فبراير 2009

إساءة استخدام المسجل لنقطة الاتصال

مقدمة وخلفية

تتطلب اتفاقات gTLD الحالية التابعة لـ ICANN سجلات ومسجلين للعمل في خدمات Whois. وتحدد المادة 3.3.1¹ من اتفاقية اعتماد المسجل معلومات الاتصال التي يتعين على المسجلين وعمالهم (الموزعين) جمعها من المتقدمين عند تسجيل اسم النطاق. وعادة ما تكون معلومات اتصال التسجيل بمثابة وسيلة مبدئية للاتصال بمسجل النطاق أو مشغل (مدير) مستضيف الإنترنت (الخادم) الذي يحمل علامة في هذا النطاق. كما يمكن الاتصال بالأطراف المحددة كاتصالات لاسم النطاق لأسباب متنوعة منها الاستفسارات والمحاولات العامة (مثل الأعمال التجارية) لإخطار بتحقيقات وتهيئة DNS الخاطئة بشأن احتمال تورط اسم النطاق في أنشطة خبيثة أو غير قانونية أو إجرامية.

يجوز لفريق إنفاذ القانون والرد على الطوارئ الحاسوبية (CERTs) والمجتمعات المعادية للجريمة والنشر والشركات التي توفر خدمات حماية سمعة الإنترنت ومشغلي الشبكات ومستخدمي الإنترنت الاتصال بمسجلين ICANN المعتمدين في حالة عدم القدرة على التواصل مع مسجل النطاق باستخدام معلومات الاتصال التي تم الحصول عليها باستخدام خدمات Whois. في حالة TLDs العامة، ينبغي دائماً على مسجل Whois تحديد اسم مسجل ICANN المعتمد (المسجل الراعي). وبالتالي، ينبغي دائماً على المستخدمين أن يكونوا قادرين على الحصول على اسم المسجل الذي يرعى اسم نطاق عن طريق طلب معلومات تسجيل اسم النطاق من خلال خدمة Whois. وعلى المستخدم بعد ذلك البحث عن معلومات الاتصال لفريق التعامل مع إساءة استخدام المسجل من أي مصدر من المصادر العديد الممكنة.

تتوافر مصادر وقوائم متعددة لمسجلين الاتصال، ولكن ليس جميع الأطراف الذين يصلون من خلال مصادر معلومات الاتصال هذه يكونوا قادرين على معالجة دعوى إساءة الاستعمال أو التعامل مع شكوى جنائية. وفي الحالات التي يقدم فيها اتصال إساءة واضح على موقع ويب المسجل، يصل المتدخل غالباً إلى وكيل تسجيل مناسب. وفي الحالات التي يكون فيها إساءة استخدام معلومات الاتصال ليست بارزة أو تقع بسهولة في موقع ويب المسجل، إلا أن المحاولات الرامية إلى حل نزاع أو المطالبة بالتحقيق في إساءة معاملة قد تتأخر في حين يحاول المستخدم تحديد معلومات اتصال مناسبة.

كما يجوز للمستخدمين الوصول إلى قائمة معلومات اتصال المسجلين العامة بـ ICANN. ويتعين على المسجلين تقديم معلومات اتصال أساسية إلى ICANN لإشعارات تعاقدية. ولا يكون المسجلين ملزمين بالحفاظ على معلومات الاتصال العامة أو الحفاظ على اتصال منفصل لسوء المعاملة. وفي الوقت الراهن، تتيح ICANN للمسجلين توفير بديل عام لمعلومات الاتصال (التعاقدية) وأن تنشر ICANN هذا البديل². وإذا اختار المسجل عدم تقديم معلومات عامة منفصلة إلى ICANN فإن ICANN لا تنشر سوى معلومات الاتصال الرئيسية. وقد لا تكون نقطة الاتصال المحددة في قائمة ICANN الطرف المناسب لمتابعة دعوى إساءة أو شكوى جنائية.

1 انظر <http://www.icann.org/en/registrars/ra-agreement-17may01.htm#3.3.1>

2 انظر <http://www.internic.net/regist.html>

قضايا

قد تتوافق المتطلبات الحالية لمعلومات الاتصال التي يمكن الوصول إليها بطريقة معلنة مع احتياجات المجتمع وذلك للأسباب التالية:

- تنشر معلومات أنواع عديدة من نقاط اتصال للمسجلين. وليست كل هذه المعلومات بمثابة جهات الاتصال المناسبة للتعامل مع مطالبات الإساءة أو الشكاوى الإجرامية. وقد يؤخر فرز جهة الاتصال المناسبة من إجراء التحقيق.
- يجب أن يعتمد المستخدم الذي يستفسر أو يجري تحقيق في الانتهاكات والأنشطة غير القانونية التي تشمل اسم نطاق على المسجلين لنشر طوعاً معلومات الاتصال التي تكون في متناول الجميع. وتوضح المعلومات القصصية التي تنقل إلى SSAC ما يلي:
 - أ) لا ينشر جميع المسجلين طوعاً معلومات اتصال عامة على مواقعها على شبكة الإنترنت،
 - ب) ليست جميع معلومات الاتصال المنشورة دقيقة أو كاملة،
 - ج) الأفراد الذين تم التوصل إليهم عن طريق معلومات الاتصال المنشورة قد يكونوا غير قادرين على التعامل مع تعاطي استفسارات الإساءة أو قد لا يكونوا على دراية بإجراءات التصعيد التي من شأنها أن تضع المحقق في اتصال جهة الاتصال المناسبة (على سبيل المثال الفنية)، و
 - د) لا ينشر جميع المسجلين اتصال إساءة منفصل.
- قد يتوافر الاتصال العام فقط أثناء ساعات العمل المحددة، في حين أن اتصال إساءة الاستخدام ينبغي أن يكون متاحاً 24 ساعة في اليوم × 7 أيام في الأسبوع. كما أن التحقيقات التي تنطوي على ادعاءات بسوء المعاملة أو أنشطة إجرامية تحتاج عادة إلى التوقيت المناسب إن لم تكن استجابة عاجلة. على سبيل المثال، الاستفسارات التي من شأنها أن تؤدي إلى تعليق اسم نطاق مستخدم في محاولة لسرقة معلومات شخصية، وذلك دعماً لنشاط غير قانوني (استضافة الصور الإباحية للأطفال أو البيع غير الشرعي للمستحضرات الصيدلانية) يجري التعامل معها في غضون ساعات. وفي حالة استهلال "التدفق المزدوج"³، تقدم محاضر التأخير للمهاجم ما يكفي من الوقت لتحويل مكافح الهجوم إلى أسماء نطاقات أخرى تم تسجيلها أو نطاقات حصل على تحكم غير مصرح به.

التوصيات

توصي SSAC بأن يساعد المسجلون والموزعون في التحقيق والتخفيف من التجاوزات والأنشطة غير القانونية في الحالات التي يستغل فيها المهاجمون قرار اسم النطاق وخدمات التسجيل.

1. على كل مسجل تقديم اتصال للإساءة.

- ينبغي أن تكون نقطة الاتصال للإساءة استجابة وفعالية. ويجب أن يجيب اتصال الإساءة على الهاتف والبريد الإلكتروني بسرعة، وعلى من يتعامل مع الانتهاكات أن يخول لاتخاذ إجراءات فعالة، وعليهم وضع معايير محددة لإجراءاتهم. وعلى GNSO مراعاة معايير الإتاحة والوصول إلى اتصال الإساءة (على سبيل المثال، 7x24 أو خلال ساعات العمل العادية)، وسرعة الرد على شكوى. وعلى ICANN والمسجلين النظر في الكيفية التي سيتم من خلال تقييم الامتثال لهذه المقاييس.

- ينبغي أن يقدم المسجلون الشكاوى بطريقة محددة جيداً وسهولة التنقيح لتتبع شكاوى الإساءة (مثل بيع التذاكر أو أنظمة التتبع المشابهة). وعلى GNSO دراسة كيفية قياس أداء المسجل وتقييمه للامتثال.

2. على المسجلين نشر معلومات اتصال للإساءة.

- على المسجل المحدد في حقل التسجيل للرعاية بـ Whois تحديد اتصال للإساءة مدرج بشكل بارز في صفحة الويب. لمساعدة المجتمع في تحديد هذه الصفحة، توصي SSAC بأن المسجلين يلتزمون باتفاقية الأسماء الموحدة لتسهيل اكتشاف هذه الصفحة (ألياً وسريعاً)، أي <http://www.<registrar>.<TLD>/abuse.html>.

- ينبغي على المسجلين تقديم معلومات اتصال للإساءة إلى ICANN وعلى ICANN نشر هذه المعلومات على <http://www.internic.net/regist.html>.

3. يجب أن تكون المعلومات التي ينشرها المسجل حول جهات اتصال للإساءة متسقة مع تفاصيل الاتصال المقترحة حالياً كتعديل للمادة 3.16 من RAA. وعلى كل وسيلة اتصال (هاتف أو بريد إلكتروني أو عنوان بريدي) التي ينبغي أن تصل إلى أي فرد أو منظمة تتمكن من الحضور إلى دعوى بالإساءة، على سبيل المثال، فلا ينبغي رفض الاتصال لطلبات البريد أو البريد الإلكتروني.

- ينبغي على GNSO تحديد ما يشكل معلومات اتصال للإساءة المناسبة، وكيفية ومكان نشر المعلومات. وتجذب SSAC الانتباه إلى RFC 2142، وأسماء صندوق البريد للخدمات العامة والأدوار والمؤسسات وتقتصر استفادة المسجلين من اتفاقات الأسماء الموجودة هنا.
- يجب أن تتاح جهة اتصال المعلومات في شكل موحد، وشكل مقروء ألياً. وعلى GNSO أن تقرر ما إذا كان أحد أو كل خيارات النشر مناسبة.

4. على ICANN والمسجلين العمل بالتعاون مع المجتمع لتحديد التدابير المناسبة للحماية من الشكاوى الكاذبة. يجب تقديم تفاصيل ما يشكل الإساءة والحماية الشكاوى الكاذبة ولا بد من العمل مع مجتمع المسجلين ومجتمع المستخدمين. وبالمثل، فإن المعايير لمدى سرعة الرد على الشكاوى للعمل مع المسجل وجمعيات المستخدمين. وينبغي على GNSO أن تضطلع بهذا النشاط في إطار دراسة شاملة لإساءة التسجيل.

5. ينبغي على ICANN التأكد بصورة دورية (لا يقل عن سنة) من أن هذه الاتصالات دقيقة.

وترى SSAC أن المجتمع يعمل بطريقة أفضل عندما يتيح المسجلون والموزعون معلومات اتصال وتكون في متناول الجميع وذلك عن طريق الوصول إلى لائحة واحدة أو قواعد بيانات قابلة للبحث تقدم للمجتمع أسرع وسيلة للحصول على معلومات اتصال. ويقدم المستودع الواحد، الذي يحتفظ به ICANN، يقدم لـ ICANN وسيلة توفير مباشرة للتحقق من أن معلومات الاتصال لا تزال صحيحة وكاملة، وتوفر للمجتمع صورة واضحة بالتزام ICANN ومسجليها المعتمدين بتوفير وسائل اتصال مفتوحة وفعالة للعامة فضلاً عن استفسارات الإساءة.

تركز هذه التوصية على gTLDs ومسجلي ICANN المعتمدين. وتلاحظ SSAC أنه في حين أن كل ccTLD قد يكون لها الإطار الخاص بها، فإن العقود والترتيبات مع المسجلين ومعالجة الإساءة بصورة متنسقة، وإتاحة معلومات الاتصال عبر جميع TLDs هو أمر مرغوب فيه. كما تدعو SAC ccTLDs لتقاسم خبراتها في التعامل مع ادعاءات الإساءة والعمل بالتعاون مع ICANN لنشر معلومات اتصال الإساءة والقيام بذلك باستمرار. وتعد SSAC للتعاون مع GNSO و ccNSO لدراسة هذه المسائل فيما بعد.