



25 de febrero de 2009

SAC 038: Punto de Contacto del Registrador para Cuestiones de Abuso

Introducción y Antecedentes

Los acuerdos actuales de Dominios Genéricos de Alto Nivel (gTLD) de la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) requieren que los registros y los registradores operen un servicio Whois. La cláusula 3.3.11 del Acuerdo de Acreditación de Registradores (RAA) identifica la información de contacto que los registradores y sus agentes (revendedores) deben recabar de los registrantes cuando registran un nombre de dominio. La información de contacto comúnmente sirve como el primer medio de comunicación con un registrador de dominio o un operador (administrador) de un host de Internet (servidor) al que se le asigna una etiqueta de ese dominio. Las partes identificadas como contactos de un nombre de dominio pueden ser contactadas por una serie de razones variadas, incluyendo consultas generales (por ejemplo: empresariales), intentos para notificar al registrante acerca de una configuración errónea del Sistema de Nombres de Dominio (DNS) y consultas relacionadas con la posible implicación de un nombre de dominio en una actividad maliciosa, ilegal o delictiva.

Los órganos de seguridad pública, Equipos de Respuesta para Emergencias Informáticas (CERTs), la comunidad anticrimen y *antiphishing* (intervinientes), las empresas que brindan servicios de protección de reputación en línea, los operadores de redes y los usuarios de Internet, pueden intentar ponerse en contacto con los registradores acreditados de la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) cuando no son capaces de comunicarse con el registrante de un nombre de dominio utilizando la información de contacto obtenida mediante los servicios de Whois. En el caso de los Dominios Genéricos de Alto Nivel (TLD), el registro Whois siempre debe identificar el nombre del registrador acreditado de la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) (el registrador patrocinador). De este modo, los usuarios deben siempre estar en condiciones de obtener el nombre del registrante que patrocina un nombre de dominio, al solicitar la información de registración del nombre de dominio a través de este servicio. Luego, el usuario debe buscar la información de contacto del personal del registrador encargado de cuestiones de abuso a partir de una o varias fuentes posibles.

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

Punto de Contacto del Registrador para Cuestiones de Abuso

Existen múltiples listados y fuentes para ponerse en contacto con los registradores, pero no todas las partes alcanzadas a través de estas fuentes de información de contacto son capaces de procesar una queja/reclamo de abuso o de hacer frente a una denuncia delictiva. En los casos en que el registrador de un sitio web proporciona explícitamente un contacto para cuestiones de abuso, el interviniente a menudo accede a un agente del registrador adecuado para tratar con tales asuntos. Sin embargo, en los casos en que la información de contacto para cuestiones de abuso no es encontrada en forma prominente o fácil a partir del sitio web del registrador, los intentos de resolver una controversia o investigar una denuncia de abuso pueden demorarse mientras el usuario intenta localizar la información de contacto apropiada.

Los usuarios también pueden acceder a la información de contacto del registrador que se encuentra en la lista pública de la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN). Para el envío de notificaciones contractuales, los registradores deben proporcionar información de contacto primaria a la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN). Sin embargo y por contrato, los registradores no están obligados a mantener información de contacto pública, ni tampoco están obligados a mantener un contacto separado para tratar cuestiones de abuso. Actualmente, la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) permite a los registradores brindar una alternativa pública de su información de contacto primaria (contractual) y la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) publica esta alternativa². Si los registradores eligen no proporcionar información pública separada, la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) publica la información de contacto primaria. Nuevamente, el punto de contacto identificado en la lista de la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) puede no ser el del personal idóneo para procesar un reclamo de abuso o denuncia delictiva.

Problemática

Los requisitos actuales para información de contacto de acceso público, pueden no satisfacer las necesidades de la comunidad debido a las siguientes razones:

- La información para varios tipos de puntos de contacto es publicada por los registradores. No todos ellos constituyen puntos de contacto apropiados para procesar reclamos de abuso o denuncias delictivas. El finalmente hallar el punto de contacto idóneo puede retrasar la investigación.
- Los usuarios que hacen preguntas o investigan abusos y actividades ilegales que posiblemente involucren un nombre de dominio, deben contar con que los registradores publiquen voluntariamente su información de contacto en una forma fácilmente accesible. Información anecdótica transmitida por el Comité Asesor de Seguridad y Estabilidad (SSAC), indica que:

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

Punto de Contacto del Registrador para Cuestiones de Abuso

- a. No todos los registradores publican voluntariamente la información de contacto en sus sitios web,
 - b. No toda la información de contacto publicada es precisa o completa,
 - c. El personal al que se tiene acceso a través de determinada información de contacto publicada, puede ser incapaz de manejar consultas sobre abuso o puede no estar familiarizado con los procedimientos de escalada para que el investigador se pueda comunicar con un personal idóneo (por ejemplo, técnico), y
 - d. No todos los registradores publican un contacto separado específicamente dedicado a cuestiones de abuso.
- Un contacto público puede estar disponible sólo durante un horario comercial específico, mientras que un contacto para cuestiones de abuso debe estar disponible 24 x 7. Las investigaciones de presuntas actividades delictivas o de abuso suelen requerir una respuesta a tiempo, si no una urgente. Por ejemplo: las investigaciones que conducen a la suspensión de un nombre de dominio utilizado en un ataque de suplantación de identidad –"phishing"–, en apoyo de una actividad ilegal (alojamiento de pornografía infantil o venta ilegal de productos farmacéuticos por prescripción) deben idealmente ser procesados en cuestión de horas. En el caso de un ataque de "double flux"³, minutos de retraso en su resolución brindan al atacante el tiempo suficiente para desviar su vector de ataque a otros nombres de dominio que haya registrado o a dominios sobre los que ha obtenido un control no autorizado.

Recomendaciones

El Comité Asesor de Seguridad y Estabilidad (SSAC) recomienda que los registradores y revendedores colaboren en la investigación y mitigación de los abusos y actividades ilegales, en los casos en que los atacantes explotan la resolución de nombres de dominio y servicios de registro. Recomendamos que la Organización de Apoyo para Nombres de Dominio (GNSO) considere lo siguiente y actúe en consecuencia:

1. Cada registrador debe proporcionar un contacto para cuestiones de abuso.
 - El punto de contacto para cuestiones de abuso debe reaccionar en forma sensible/atenta y debe ser eficaz. El punto de contacto para cuestiones de abuso debe contestar el teléfono y enviar correos electrónicos con rapidez, las personas que procesan cuestiones relacionadas con el abuso deben tener la facultad de tomar acciones efectivas, y deben contar con una serie de criterios bien definidos para las medidas que han de tomar. La Organización de Apoyo para Nombres de Dominio (GNSO) debe considerar el establecimiento de criterios de disponibilidad y acceso para los puntos de contacto dedicados a cuestiones de

³ Véase el documento SAC 025, Alojamiento Fast Flux y Sistema de Nombres de Dominio (DNS), <http://www.icann.org/committees/security/sac025.pdf>

Punto de Contacto del Registrador para Cuestiones de Abuso

abuso (por ejemplo, 24x7 u horario normal de trabajo), así como la media de tiempo para responder a un reclamo. La Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) y los registradores deben considerar un modo de evaluación para el cumplimiento de las métricas establecidas.

- Los registradores deben proporcionar a los denunciantes una manera bien definida y auditable para realizar el seguimiento de sus reclamos de abuso (por ejemplo, un sistema de obleas de seguimiento o alguno similar). La Organización de Apoyo para Nombres de Dominio (GNSO) debe estudiar cómo puede ser medido y evaluado el desempeño del registrador en cuanto a su cumplimiento.
2. Los registradores deben publicar la información de contacto para cuestiones de abuso.
 - El registrador identificado como registrador patrocinador en la entrada de registro de Whois, debe tener un contacto para cuestiones de abuso listado en su sitio web en forma prominente. Para ayudar a la comunidad a localizar esta página, el Comité Asesor de Seguridad y Estabilidad (SSAC) recomienda que los registradores consideren el establecimiento de una convención de nomenclatura uniforme para facilitar (en forma rápida y automatizada) el descubrimiento de esta página; por ejemplo: [http://www. <registrar>. <TLD> /abuse.html](http://www.<registrar>.<TLD>/abuse.html).
 - Los registradores deben brindar su información de contacto para cuestiones de abuso a la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN), la cual debe publicar esta información en <http://www.internic.net/regist.html>.
 3. La información del punto de contacto para cuestiones de abuso publicada por un registrador debe ser coherente con los detalles de contacto propuestos actualmente como una enmienda de la Sección 3.16 del Acuerdo de Acreditación de Registradores (RAA). Cada método de contacto (teléfono, correo electrónico, dirección postal) debe corresponder a un individuo u organización capaz de atender una demanda de abuso; por ejemplo: ningún contacto debe rechazar intencionalmente las presentaciones realizadas a través de correo postal o correo electrónico.
 - La Organización de Apoyo para Nombres de Dominio (GNSO) debe identificar lo que constituye una adecuada información de contacto para cuestiones de abuso, además de cómo y dónde tal información ha de ser publicada. El Comité Asesor de Seguridad y Estabilidad (SSAC) llama la atención sobre el RFC 2142, Nombres de Buzón para Servicios Comunes, Roles y Funciones, y sugiere que los registradores hagan uso de las convenciones de nombres que allí se establecen.
 - La información del punto de contacto para cuestiones de abuso debe estar disponible en un formato uniforme y legible por máquina. La Organización de Apoyo para Nombres de Dominio (GNSO) debe decidir si una o todas de estas opciones de publicación resultan adecuadas.

Punto de Contacto del Registrador para Cuestiones de Abuso

4. La Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) y los registradores deben trabajar cooperativamente con la comunidad, para determinar las medidas adecuadas para salvaguardarse contra las denuncias falsas. La comunidad de registradores y la comunidad de usuarios deben trabajar y definir los detalles sobre lo que constituye un abuso y sobre qué protecciones han de suministrarse contra las denuncias/reclamos falsos. De igual modo, las comunidades de registradores y usuarios han de establecer los criterios respecto a la rapidez con la cual las denuncias tienen que ser contestadas. La Organización de Apoyo para Nombres de Dominio (GNSO) debe realizar esta actividad como parte de un estudio más amplio sobre los abusos de registración.
5. Periódicamente, la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) debería verificar (en forma no menos frecuente que anualmente) que estos contactos sean exactos.

El Comité Asesor de Seguridad y Estabilidad (SSAC) considera que el mejor servicio es brindado a la comunidad cuando los registradores y revendedores brindan la información de contacto en forma fácil de acceder; y el hecho de que esa accesibilidad sea a través de una lista única o base de datos ofrece a la comunidad los medios más convenientes para obtener tal información. Un repositorio único –mantenido por la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN)–, le ofrece a la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) un medio simple y directo para verificar que la información de contacto continúe siendo correcta y estando completa, a la vez que proporciona a la comunidad una demostración visible de que la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) y sus registradores acreditados se han comprometido a brindar una comunicación abierta y medios eficaces para consultas generales, incluyendo investigaciones sobre cuestiones de abuso.

Esta recomendación se enfoca sobre los Dominios Genéricos de Alto Nivel (gTLD) y registradores acreditados de la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN). El Comité Asesor de Seguridad y Estabilidad (SSAC) observa que, si bien cada uno de los Dominios de Alto Nivel con Código de País (ccTLD) puede tener sus propios marcos conceptuales, contratos y acuerdos con los registradores, es deseable afrontar las cuestiones de abuso de manera uniforme y haciendo que la información de contacto para cuestiones de abuso sean accesibles a través de todos los dominios de alto nivel. El Comité Asesor de Seguridad y Estabilidad (SSAC) invita a los Dominios Genéricos de Alto Nivel con Código de País (ccTLD) a compartir su experiencia en el manejo de reclamos/denuncias sobre y a trabajar en cooperación con la Corporación para la Asignación de Números y Nombres en Internet (ICANN) para publicar información de contacto para cuestiones de abuso y hacerlo en forma coherente. El Comité Asesor de Seguridad y Estabilidad (SSAC) está dispuesto a colaborar con la Organización de Ayuda para Nombres de Dominio (GNSO) y la Organización de Apoyo para Nombres de Dominio con Código de País (ccNSO) para estudiar estas cuestiones.