POLITIKA OBRAVNAVE ZLORAB DOMEN IN STORITEV (ABUSE POLICY)

1. Namen

Ta politika določa postopke podjetja Utrdba d.o.o. za zaznavanje, prijavo in obravnavo zlorab domen, DNS in povezanih storitev.

2. Kaj šteje kot zloraba

Za zlorabo se šteje uporaba domen ali storitev za:

- pošiljanje neželene pošte (SPAM)
- phishing (kraja podatkov)
- širjenje malware / ransomware
- botnet aktivnosti
- lažno predstavljanje (impersonation)
- kršitve avtorskih pravic
- nezakonite vsebine
- zavajanje uporabnikov

3. Prijava zlorabe

Zlorabe se prijavijo na:

- abuse@utrdba.eu

Prijava mora vsebovati:

- opis zlorabe
- domeno

- dokaz (logi, URL, screenshot)
- kontakt prijavitelja

4. Postopek obravnave

4.1 Sprejem prijave

- prijava se evidentira
- preveri se njena utemeljenost

4.2 Analiza

- preverba podatkov nosilca
- preverba DNS / hostinga
- analiza tveganja

5. Ukrepi

Glede na resnost lahko Utrdba d.o.o.:

- opozori nosilca domene
- zahteva odpravo nepravilnosti
- začasno deaktivira domeno
- blokira DNS
- posreduje zadevo organom

V nujnih primerih (npr. phishing, malware) lahko Utrdba d.o.o. ukrepa takoj brez predhodnega obvestila.

6. Časovni odzivi (SLA)

Tip zlorabe	**Odziv**
Kritična (phishing, malware)	do 24 ur

Srednja (spam)	do 48 ur
Nizka	do 5 dni

7. Sodelovanje z organi

Utrdba d.o.o. sodeluje z:

- CERT / SI-CERT
- policijo
- regulatorji
- registri domen

8. Odgovornost nosilca

Nosilec domene:

- odgovarja za uporabo domene
- mora sodelovati pri odpravi zlorab
- mora zagotavljati pravilne podatke

9. Lažne prijave

Lažne ali zlonamerne prijave se lahko zavrnejo ali prijavijo pristojnim organom.

Komenda, 19.3.2026