



Prevádzková správa 2016

KONCOROČNÁ

Komplikácie, technický stav a práce

SK-NIC, a.s.

Tel. +421 2 350 350 30
Fax +421 2 350350 39

Borská 6
841 04 Bratislava

www.sk-nic.sk
hostmaster@sk-nic.sk

Komplikácie

V sledovanom období bol zaevidovaný zvýšený nárast DDoS útokov na WHOIS servery, a to 23. augusta, 31. augusta až 6. septembra, 16. októbra a 6. a 9. novembra 2016, ktoré vo viacerých prípadoch viedlo k zamedzeniu poskytovania tejto služby na verejných serveroch. Riešenie zahŕňalo izoláciu útočných zariadení a odstavenie komunikácie z ich strany.

Okrem toho bol nutný zásah 28. júla 2016 v nočných hodinách kvôli vypnutiu niektorých serverov v datacentre, čo malo vplyv na jeden náš server, ale prevádzka dotknutá nebola, keďže dotknutý uzol prebrali ostatné anycast servery.

Iné komplikácie týkajúce sa správneho zabezpečenia doménovej infraštruktúry a príslušných služieb sa v danom období neobjavili.

Technický stav

Technický stav systému SK-NIC bol počas sledovaného obdobia principiálne vyvážený, okrem viac-menej pravidelných snáh o neoprávnený prístup do systému. Databázová záťaž bola v norme, jej mierne stúpajúci bol mitigovaný optimalizáciou niektorých nastavení.

Práce vykonané počas príslušného obdobia

Počas tohto obdobia boli okrem prác bežného prevádzkového charakteru, vykonávané najmä práce súvisiace s prípravou a programovaním nového systému registrácie domén, nového webového sídla a dokumentácie týkajúcej sa nových pravidiel. Hlavná časť prác programovacieho charakteru sa zameriavala na vytvorenie automatizovaného komunikačného rozhrania prostredníctvom protokolu EPP.

1. septembra 2016 boli spustené dve akcie na podporu registrovania nových domén, ktoré znížili cenu za prvé registračné obdobie na nové obdobie a odmeňujú aktívnych registrátorov, čo si vyžadovalo úpravy systému aj významné množstvo komunikácie.

Od 7. októbra 2016 bola ako súčasť opatrení pre zabránenie neprimeraného zaťažovania systému dôsledne implementovaná a kontrolovaná povinnosť využívať funkciu cookie na identifikáciu zariadení registrátorov, bez jej použitia už nebudú relevantné služby ďalej k dispozícii.

Od 24. októbra 2016 bolo registrátorom sprístupnené testovacie API rozhranie, ktoré si takisto okrem iného vyžiadalo množstvo aktívnej komunikácie.

Záver roka bol venovaný presunu dátumu migrácie na neskoršie obdobie a príprave prechodných Pravidiel, ktorý reflektoval najmä nedostatočnú reakciu a pripravenosť na zmeny zo strany registrátorov.

Helpdesk

V období od 1. 7. 2016 do 31. 12. 2016 odpovedali zamestnanci helpdesku na 5883 e-mailových požiadaviek, čo je cca o 300 viac ako v rovnakom období v roku 2015. Helpdesk okrem toho vybavil 3558 (3910) telefonických hovorov, 10 127 (9529) listinných zásielok a 700 (864) osobných návštev (v zátvorkách sú uvedené údaje za rovnaké obdobie v roku 2015). V tomto období už fungovala aj intenzívna dedikovaná komunikácia najmä s väčšími registrátormi a registrátormi testujúcimi API rozhranie, ktorá odľahčila centrálny helpdesk od otázok ohľadom nových pravidiel či testovania API – uvedená komunikácia nie je archivovaná, jej rozsah sa však hýbe v desiatkach až stovkách komunikácií v závislosti od témy.

Celkovo v roku 2016 klesol počet osobných návštev, ale narástol počet listinných zásielok aj e-mailovej komunikácie, kde je vidieť jasný trend presunu do vzdialenej a najmä elektronickej formy komunikácie a tento bude reflektovaný aj v procesoch nového systému a Pravidiel.