



Register slovenskej domény najvyššej úrovne

Prevádzková správa 2018

KONCOROČNÁ

Komplikácie, technický stav a práce

SK-NIC, a.s.

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

Námestie SNP 14
811 06 Bratislava

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

Komplikácie

V sledovanom období bolo zaevidovaných iba minimum technických komplikácií.

28. augusta bolo ľudskou chybou pri transfere domén pod našu správu od končiacich registrátorov pri niektorých doménach nastavený nesprávny DNS server.

Koncom septembra 2018 nastal krátkodobý problém s vysporiadavaním dopytov na niektoré novozaregistrované domény, spôsobený nesprávnym nastavením dočasnej DNS konfigurácie kvôli migrácii jedného serveru do nového dátového centra.

Technický stav

Technický stav nového systému SK-NIC bol počas sledovaného obdobia principiálne vyvážený, nedošlo k žiadnym problémom s generovaním zóny, databázová záťaž bola tiež v norme.

Systém aj v druhom kvartáli 2018 prechádzal úpravou infraštruktúry, a to ďalším rozširovaním redundantnosti presunom časti hardvéru do ďalšieho dátového centra, ako aj sekundárnym pripojením k internetu.

Dodržiavanie SLA pre poskytované služby

Od 1.2.2018 nadobudla účinnosť Dohoda o úrovni služieb pre služby registra domény najvyššej úrovne .sk (ďalej len „SLA“), ktorá definuje 3 základné služby, ktorých úroveň služby je nutné neustále monitorovať a priebežne vyhodnocovať voči stanoveným kritériám (DNS, RDDS a EPP). Znenie dohody je súčasťou Pravidiel a je zverejnená v príslušnej časti webového sídla SK-NIC (<https://sk-nic.sk/pravidla/>).

Uvedené si vyžiadalo vybudovanie siete monitorovacích sond, ktorá je principiálne pre potreby jedného TLD predimenzovaná, ale vzhľadom na aktuálne nastavenie požadovaných sond bolo nutné implementovať takúto podobu.

Výsledky mesačného vyhodnocovania dodržiavania SLA pre druhý polrok 2018 sú prílohami tejto správy, správy z predchádzajúceho polroka sú obsahom polročnej správy.

Práce vykonané počas príslušného obdobia

Počas tohto obdobia boli okrem prác bežného prevádzkového charakteru vykonávané najmä práce súvisiace ďalšími úpravami nového systému a opráv či nezrovnalostí hlásených registrátormi, napr. optimalizácie informatívnych textov v systéme a podobne.

Obdobie od marca bolo venované najmä prípravám a systémovým úpravám súvisiacim so Všeobecným nariadením EÚ o ochrane údajov (GDPR). Časovo významnou aktivitou bolo oboznamovanie registrátorov s touto novou legislatívou a jej implementáciou v podmienkach registrácie domén .sk, v rámci ktorej prišlo ako k úprave Pravidiel, tak registrátorskej zmluvy, kde bolo potrebné uzavrieť legislatívou vyžadovaný dodatok s každým registrátorom, ktorý plánoval pokračovať v registrátorskej činnosti (celkový počet registrátorov sa pohyboval v počte vyše 2600). Uzavretie aktivít týkajúcich sa registrátorov v súvislosti s GDPR nastalo v auguste 2018.

SK-NIC v rámci ďalších aktivít zabezpečil aj niekoľko školení pre registrátorov so zameraním na GDPR, bezpečnosť internetovej infraštruktúry a kybernetickú bezpečnosť.

V rámci septembra 2018 prebehla prvá osobitná jednorazová promo akcia so znížením cien, čo si vyžiadalo aj určité úpravy systému vrátane úpravy systémových exportov pre účtovníctvo.

Po implementácii GDPR sa práce plynule presunuli na implementáciu požiadaviek vyplývajúcich z legislatívy ohľadom kybernetickej bezpečnosti a zálohovanie na tzv. vládny cloud. S tým bola spojená náročná príprava na certifikáciu podľa normy STN ISO/IEC 27001, ktorá úspešne prebehla k 10. októbru 2018.

V závere roka boli práce venované intenzívnej príprave na novú funkcionálnu DNSSEC, úpravu systému ohľadom finančných tokov a účtovníctva, prípravu nového testovacieho systému, ako aj automatizácia niektorých interných procesov.

Helpdesk

V období od 1. 7. 2018 do 31. 12. 2018 odpovedali zamestnanci helpdesku na približne 1500 e-mailov, čo je iba 1/9 počtu z rovnakého obdobia v roku 2017, ktorý však bol vzhľadom na veľké množstvo významných zmien v septembri 2017 celkovo v tomto smere extrémny. Helpdesk okrem toho vybavil 1 745 (4 193) telefonických hovorov, 1 234 (5 067) listinných zásielok a iba jednotkový (127) počet osobných návštev (v zátvorkách sú uvedené údaje za rovnaké obdobie v roku 2017). na čom je možno vidieť výrazný nárast elektronickej komunikácie v súvislosti so spustením nového systému, ďalším dôvodom je výrazný nárast

proaktívnych informácií zasielaných z našej strany najmä registrátorom (cca 2400) na nimi určené typové kontaktné adresy – týchto prebehlo v sledovanom období niekoľko desiatok a malo to významný vplyv na znižovanie otázok zasielaných na adresu helpdesku.

Keďže nový systém a registrácia domén .SK podľa nových pravidiel prebieha on-line, listinné zásielky aj osobné návštevy sa v prevažnej miere týkali úradnej komunikácie. V súčasnosti je napr. už aj komunikácia ohľadom súdnych konaní zasielaná elektronicky na adresu spoločnosti na portáli slovensko.sk, v budúcnosti sa preto predpokladá ďalšie znižovanie listinnej komunikácie.