



Register slovenskej domény najvyššej úrovne

# Prevádzková správa 2019

## POLROČNÁ

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](http://www.sk-nic.sk)  
[hostmaster@sk-nic.sk](mailto:hostmaster@sk-nic.sk)

---

## Komplikácie

V sledovanom období bolo zaevidovaných iba minimum technických komplikácií.

29. apríla neboli v dôsledku nahradzovania HW v infraštruktúre niekoľko hodín aktualizované údaje v zóne.

30. apríla 2019 nastal krátkodobý problém s funkčnosťou validácie DNSSEC, pri ktorom jeden autoritatívny server neposkytoval správne informácie. Problém bol vyriešený v priebehu 2 hodín.

## 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 v roku 2019 prechádzal ďalšími úpravami, v apríli bolo registrátorom sprístupnené FTP rozhranie a 29. apríla aj bezpečnostne významná funkcia DNSSEC.

## 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 vtedajšie nastavenie požadovaných sond bolo nutné implementovať takúto podobu. V rámci zmien SLA schválených Komisiou nastane v období po 1. júli 2019 racionalizácia počtu sond. Najdôležitejšou súčasťou zmien bolo zvýšenie požiadavky na dostupnosť služby DNS z pôvodných 99,00% na úroveň 99,99%.

Výsledky mesačného vyhodnocovania dodržiavania SLA pre prvý polrok 2019 sú prílohami tejto správy.

## Práce vykonané počas príslušného obdobia

Počas tohto obdobia boli okrem prác bežného prevádzkového charakteru vykonávané najmä práce súvisiace s nasadením služby DNSSEC, ktorá bola spustená 29. apríla. Taktiež boli riešené nezrovnalosti a opravy hlásené registrátormi, približne mesiac pred spustením DNSSEC dostali registrátori k dispozícii nové testovacie prostredie, v rámci ktorého je možné testovať aj samotný DNSSEC pred nasadením do ostrej prevádzky. Registrátori taktiež mohli od apríla využívať FTP rozhranie, prostredníctvom ktorého je poskytnutý prístup napr. k faktúram alebo správam ohľadom spravovaných domén, kontaktov či zmien registrátora domén.

SK-NIC v rámci ďalších aktivít zabezpečil aj niekoľko školení pre registrátorov so zameraním na novú službu DNSSEC, ale aj ďalšie otázky týkajúce sa bezpečnosti v oblasti DNS, fungovania registrátorského systému pre doménu .sk, zahŕňajúce nielen teoretické, ale aj praktické vedomosti. Školenia viedli odborníci z CentralNic a ICANN.

SK-NIC aj v tomto období plynule pokračoval s implementáciou požiadaviek vyplývajúcich z legislatívy ohľadom kybernetickej bezpečnosti.

## Helpdesk

V období od 1. 1. 2019 do 30. 6. 2019 odpovedali zamestnanci helpdesku na vyše 2000 e-mailov, čo je iba 13% počtu z rovnakého obdobia v roku 2018, ktorý však bol vzhľadom na masívnu komunikáciu s registrátormi týkajúci sa GDPR celkovo v tomto smere extrémny. Helpdesk okrem toho vybavil 1836 (4 193) telefonických hovorov, 602 (5 067) listinných zásielok a iba jednotkový počet osobných návštev (v zátvorkách sú uvedené údaje za rovnaké obdobie v roku 2018). Dôvodom zníženia priamej komunikácie je 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. Informácie sa týkali najmä spustenia nových služieb resp. funkcií.

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.