



Prevádzková správa 2016 POLROČNÁ

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 narástli určité komplikácie v súvislosti s odozvou registračného systému vzhľadom na predĺžujúci sa čas zmien životného cyklu domén, vyplývajúci najmä z nárastu prijatých požiadaviek vo fáze odchyťovania vypadávaných domén. Uvedené kulminovalo v júni 2016, kedy bolo nutné zasiahnuť k priamemu obmedzeniu aktivity automatizovaných nástrojov niektorých registrátorov, ktorých frekvencia požiadaviek niekoľkonásobne prekročovala frekvenciu všetkých ostatných registrátorov spolu, a to dokonca počas niekoľkých hodín nezávisle od dávneho ukončenia životného cyklu, čo dosiahlo až charakteristiky útoku na vyčerpanie zdrojov.

Po nastavení opatrení a určitých optimalizačných úpravách v rámci fungovania systému sa tento vrátil do normálu. Uvedené nemalo žiadny vplyv na fungovanie zóny.

1. apríla 2016 v noci bolo zaznamenané obmedzenie služieb z dôvodu výpadku smerovača na strane poskytovateľa nižšej infraštruktúry. Vzhľadom na nočný čas sa to vo vzťahu k používateľom služieb prakticky nijako neprejavilo. Vo vzťahu k tomu boli prijaté doplňujúce opatrenia.

Technický stav

Technický stav systému SK-NIC bol počas sledovaného obdobia principiálne vyvážený, okrem viac-menej pravidelných snáh o neoprávnený prístup do systému. Rast databázovej záťaže štandardne súvisel s rastúcim počtom domén a počtom užívateľov i registrátorov systému, neprimerane zvýšená databázová záťaž vychádzala z predimenzovanej frekvencie automatizovaných požiadaviek zo strany registrátorov.

Výpadky staršieho hardvéru boli plne mitigované záložnými duplicitami.

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.

Vo februári 2016 bola nasadená úprava reagujúca na vyčerpávajúce sa rozmedzia niektorých ID, ktorá bola pripravovaná niekoľko mesiacov a pozostávala z viacerých úprav v systéme.

V tom istom mesiaci bolo aj za cieľom zefektívnenia interakcie systému vo vzťahu k najväčšiemu náporu požiadaviek zo strany registrátorov v čase spustenia životného cyklu presunutá fáza uvoľňovania domén na prvé miesto v poradí.

V júni 2016 boli pri kulminácii spustené vyvíjanie riešenia pre reguláciu zasielania požiadaviek a zároveň nastalo nasadenie doplnkových opráv na zvýšenie odozvy systému.

Helpdesk

V období od 1. 1. 2016 do 30. 6. 2016 odpovedali zamestnanci helpdesku na 5480 e-mailových požiadaviek, čo je o vyše 2500 menej ako v rovnakom období v roku 2015. Pripisujeme to najmä zvýšeniu proaktívneho poskytovania informácií prostredníctvom webu či médií, ako aj zvýšenie priamej komunikácie s jednotlivými registrátormi. Nepriamo to ovplyvnilo aj zavedenie víkendových služieb, čo znížilo nárazové zasielanie požiadaviek v pondelok. Helpdesk okrem toho vybavil 5078 telefonických hovorov, 11 325 listinných zásielok a 918 osobných návštev.