



Register slovenskej domény najvyššej úrovne

Prevádzková správa 2017

KONCOROČNÁ

Komplikácie, technický stav a práce

SK-NIC, a.s.

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

Borská 6
841 04 Bratislava

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

Komplikácie

V sledovanom období vzhľadom na spúšťanie nového systému nastalo niekoľko komplikácií, z ktorých si aj napriek nulovému dopadu na produkčnú databázu, služby či zónu najväčšiu pozornosť získala notifikácia z testovacej verzie systému z dňa 22.7.2017, ktorá aj napriek explicitnému upozorneniu vo svojom úvode vzbudila určitý rozruch. Nakoľko testovacia vzorka pri dotknutej migrácii už obsahovala aj skutočné kontaktné údaje, notifikácie boli zaslané podľa týchto údajov, pričom heuristika systému pre dotknutú notifikáciu ešte navýšila zasiahnutý rozsah adries.

Zaslanie bolo jednorazové v rámci nesprávneho poradia konfigurácií pre automatizované funkcie a rozsahom sa dotklo necelých 14% z celkového počtu registrovaných domén. Celá situácia sa v priebehu najbližších dní vysvetlila a vrátila do normálneho stavu.

Po spustení nového systému nastalo začiatkom októbra niekoľko obmedzení odozvy EPP komunikácie a služby WHOIS kvôli zahlcovaniu pamäte v rámci jedného z obslužných serverov, čo spôsobovalo najmä neskoršiu odozvu, Tomuto predchádzali komplikácie obmedzenia komunikácie z dôvodu nenastavenia si povolenia IP adries pre prácu s WHOIS zo strany registrátorov, čo je však štandardná ochranná blokovacia funkcia voči vyčerpávaniu zdrojov a po vysvetlení si tejto situácie s dotknutými registrátormi sa už takáto situácia neopakovala.

3. októbra 2017 nastala aj chybná obsluha z pohľadu frekvencie využívania nedôležitej služby prvej úpravy hesla registrátora pri jeho vzniku, pričom táto bola o niekoľko hodín odstránená.

19. októbra 2017 nastal výpadok telefonickej obsluhy call centra z dôvodu preseknutia káblov robotníkmi, pracujúcimi na oprave trate električky v blízkom okolí.

V ďalšom období bolo aj napriek predchádzajúcemu testovaciemu obdobiu identifikovaných viacero rôznych jednorazových, spravidla programátorských chýb v konfiguráciách EPP komunikácie, ktoré boli priebežne odstraňované.

Posledná sa vyskytla pri vývojárskej práci tesne pred Vianocami v jednom z polí kontaktných údajov používateľa pri využití interpunkcie a vzhľadom na vianočné obdobie bolo jej odstránenie dosiahnuté až po tomto období.

Pri generovaní zóny resp. funkcionalite DNS infraštruktúry nedošlo k žiadnym komplikáciám.

Technický stav

Technický stav staršieho systému SK-NIC bol počas sledovaného obdobia principiálne vyvážený, technický stav novšieho systému sa vyznačoval určitým počiatočným kolísaním niektorých komunikačných funkcií, čo však nemalo žiadny vplyv na generovanie zóny. Databázová záťaž bola v norme.

Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

Počas sledovaného obdobia zatiaľ nenastalo naplnenie bodu 6.12 Zmluvy o spolupráci, t.j. zadefinovanie SLA, výstupy v tejto oblasti preto nebolo v sledovanom období voči čomu parametrizovať.

Práce vykonané počas príslušného obdobia

Počas tohto obdobia boli okrem prác bežného prevádzkového charakteru vykonávané najmä práce súvisiace s prípravou, programovaním a testovaním nového systému registrácie domén a systému pre fungovanie SK-NIC ako registrátora. Hlavná časť prác programovacieho charakteru sa zameriavala na úpravu automatizovaného komunikačného rozhrania prostredníctvom protokolu EPP a webového rozhrania. Súčasťou bola aj lokalizácia anglického obsahu budúceho systému do slovenského jazyka. Obdobie pred migráciou bolo venované intenzívnemu systematickému overovaniu pripravenosti registrátorov na nový systém a pripomínaniu potreby vyplniť žiadosť o prenos do nového systému resp. vykonať ostatné aktivity v tejto súvislosti.

Okrem vyššie uvedeného bola niekoľko krát vykonaná testovacia migrácia rôznych objektov systému do nového systému.

Popri príprave nového systému prebiehalo aj vytváranie nového webového sídla v multijazyčnom prevedení a napĺňanie jeho obsahu. Prebiehalo aj intenzívne prekladanie rôznych dokumentov do anglického jazyku.

Po migrácii do nového systému k 1.9.2017 sa práca zameriavala najmä na identifikáciu a odstraňovanie rozličných nesprávnych funkčností systému ako aj výrazne zvýšenú komunikáciu s registrátormi. Osobitná asistencia bola venovaná aj preberaniu portfólií zahraničných registrátorov od doterajších sprostredkovateľov v podobe slovenských subjektov a poskytovaniu asistencie pri výkladoch postupov podľa nových pravidiel.

Samotná migrácia znamenala plánovanú odstavku prístupu do registračného systému po niečo vyše 1 dňa (1.9.2017) – počas tohto obdobia bola kvôli zabráneniu výmazom vzhľadom na životný cyklus vypnutá aj zmena zóny.

Posledné mesiace roka boli venované aj prácam potrebným pre zabezpečenie procesu akvizície, ku ktorej pristúpil vtedajší majiteľ spoločnosti

Helpdesk

V období od 1. 7. 2017 do 31. 12. 2017 odpovedali zamestnanci helpdesku na 14 346 e-mailov, čo je cca 2,5-násobok rovnakého obdobia v roku 2016 (5883) a zároveň vyše 63% nárast oproti prvému polroku roku 2017. V septembri 2017, t.j. v období po zavedení nového systému a pravidiel bolo zaznamenané aj historické maximum – takmer 5000 e-mailov za mesiac, čo je vyše trojnásobok mesiaca s druhým najvyšším počtom e-mailov za posledné 3 roky (1485) a skoro pätnásobok mesačného priemeru rokov 2015 a 2016 (1041).

Helpdesk okrem toho vybavil 4614 (3810) telefonických hovorov, 2365 (10 127) listinných zásielok a 166 (700) osobných návštev (v zátvorkách sú uvedené údaje za rovnaké obdobie v roku 2016). Po prechode na nový systém a Pravidlá od 1.9.2017 prakticky prestali existovať osobné návštevy – zatiaľ čo v mesiacoch júl a august sa priemerný počet v mesiaci pohyboval v hodnote vyše 80 návštev, od septembra sa počet za všetky štyri ostatné mesiace zredukoval na menej ako 10. Uvedené je jasným dôkazom efektívnosti elektronickej komunikácie a odstránenie administratívnych bariér.

Obdobne množstvo prijatej listinnej pošty postupne po prechode na plne elektronickú komunikáciu klesalo z vyše tisíc v prvých dvoch mesiacoch sledovaného polroku na niečo vyše 200 v septembri 2017, 36 v októbri a desiatkový trend pokračoval aj v ďalších mesiacoch roka.

Množstvo predtým procesne schvaľovaných žiadostí sa po zavedení nových procesov zmenilo na plne automatizované, čo ešte viac urýchlilo komunikáciu voči registru.

Okrem vybavovania prijatých žiadostí boli rozosielané aj série informatívnych notifikácií, najmä upozornení na dátum migrácie na nový systém a spustenie nových Pravidiel, čo sa týkalo nielen všetkých registrátorov (vyše 5800), ale v niektorých prípadoch aj všetkých užívateľov (vyše 120.000).