



# Prevádzková správa 2017 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](http://www.sk-nic.sk)  
[hostmaster@sk-nic.sk](mailto:hostmaster@sk-nic.sk)

## Komplikácie

V sledovanom období došlo rádovo v jednotkách dní k určitému spomaleniu pravidelného generovania životného cyklu, najmä z dôvodu neprimeraného počtu zaslaných požiadaviek zo strany automatizovaných nástrojov niektorých registrátorov, tieto však neprekročili akceptovateľné časové rozmedzie a nemali vplyv na ostatné služby resp. funkcie.

V období marca raz nastalo krátke preplnenie diskového priestoru jedného serveru, čo malo za následok jednodňové nevygenerovanie doplnkovej služby, ktorá vytvára súbor s obrazom domén pre použitie inými stranami. Ďalší deň už bol príslušný súbor vygenerovaný správne.

V marci (20.3.) bolo identifikované aj obmedzenie automatizovaného rozposielania elektronických faktúr, kde bolo nutné reštartovať príslušný server, čo však nemalo žiadny vplyv na základné služby.

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, snahy o zahlcovanie systému neprimeraným množstvom požiadaviek boli významne menšie ako v predchádzajúcom polroku. Databázová záťaž bola v norme.

## 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 od marca do mája bolo taktiež venované systematickému overovaniu pripravenosti registrátorov na nový systém a pripomínaniu potreby vyplniť žiadosť o prenos do nového systému.

Súčasťou spustenia viacerých žiadostí, súvisiacich s novými pravidlami, bola aj príprava príslušných formulárov a ich integrácia so súčasným a novým systémom.

5. mája 2016 bola uskutočnená migrácia všetkých registrátorov, ktorí už testovali API rozhranie do aktualizovaného prostredia nového systému a 10. mája 2016 bola uskutočnená migrácia všetkých ostatných registrátorov a následne bola vykonaná prvá plošná migrácia údajov zo súčasného systému na účely overenia správnosti zmigrovaných údajov registrátormi.

13. júna 2016 bol spustené osobitné webové sídlo so zhrňujúcimi informáciami ohľadom potrebných aktivít a nového systému pre registrátorov aj držiteľov.

## Helpdesk

V období od 1. 1. 2017 do 30. 6. 2017 odpovedali zamestnanci helpdesku na 8792 e-mailových požiadaviek, čo je cca o 3300 viac ako v rovnakom období v roku 2016, na čom je možno vidieť výrazný nárast elektronickej komunikácie v súvislosti s prípravou spustenia nového systému a pravidiel. Helpdesk okrem toho vybavil 5692 (5078) telefonických hovorov, 10 668 (11 325) listinných zásielok a 599 (918) osobných návštev (v zátvorkách sú uvedené údaje za rovnaké obdobie v roku 2016). V tomto období fungovala aj intenzívna dedikovaná komunikácia najmä s väčšími registrátormi a registrátormi testujúcimi API rozhranie, ktorá odľahčila centrálny helpdesk od otázok ohľadom nových pravidiel a najmä v súvislosti s pripravenosťou na nový systém a zaslanie žiadosti o presun nového systému – uvedená komunikácia nie je archivovaná, jej rozsah sa však hýbe v stovkách komunikácií v závislosti od témy. Boli rozosielené aj informatívne notifikácie s dosahom na všetkých registrátorov (vyše 5800), resp. v niektorých prípadoch aj na všetkých užívateľov (vyše 120.000).

Celkovo opäť poklesol počet osobných návštev, ale významne narástol rozsah e-mailovej komunikácie, kde je vidieť jasný trend presunu do vzdialenej a najmä elektronickej formy komunikácie, čo je v súlade s tým, ako sú postavené procesy nového systému a Pravidiel.