



Register slovenskej domény najvyššej úrovne

Prevádzková správa 2018

POLROČNÁ

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 došlo dvakrát (február, máj) ku krátkodobému znepřístupneniu registrátorskej konzoly z dôvodu aktualizácie jej funkcií. Obdobie neprístupnosti bolo v prvom prípade cca 45 minút a v druhom iba niekoľko minút.

Začiatkom februára bol identifikovaný aj problém konfigurácie IPv6 na strane jedného dodávateľa, ktorý bol po identifikácii a následnej komunikácii odstránený.

Vo februári boli zaregistrované komplikácie zo strany Tatrabanky, kde príslušný server v rozmedzí niekoľkých dní nezasielal potrebné údaje, čím sa oneskorilo automatizované párovanie platieb.

Začiatkom marca nastalo jednorazové cca jednosekundové spomalenie odozvy EPP komunikácie spôsobené výpadkom servera pre memcache. Uvedené bolo po identifikácii odstránené a preventívne bola navýšená rezervná kapacita.

12. júna sa v skorých ranných hodinách uskutočnila ohlásená údržba dodávateľa služby dátového centra, ktorá mala vplyv na dostupnosť pre anycastový server BTS02 a službu WHOIS.

Iné komplikácie týkajúce sa správneho zabezpečenia doménovej infraštruktúry a príslušných služieb sa v danom období neobjavili.

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 najmä v prvom kvartáli 2018 prechádzal úpravou infraštruktúry, a to rozšírovaním jej robustnosti vzhľadom na začatie využívania infraštruktúry novej materskej firmy. Táto je vzhľadom na globálny charakter operácií materskej firmy výrazne širšia ako pôvodná interná infraštruktúra.

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 sú prílohami tejto 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. identifikácií nepreložených anglických textov v notifikáciách 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).

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

Registrátori k začiatku účinnosti Všeobecného nariadenia EÚ o ochrane údajov (GDPR) podpísali Dodatok k Registrátorskej zmluve so spoločnosťou SK-NIC, a. s.

Helpdesk

V období od 1. 1. 2018 do 30. 6. 2018 odpovedali zamestnanci helpdesku na 16 583 e-mailových požiadaviek, čo je takmer dvojnásobok oproti obdobiu v roku 2017 (8 792), na čom je možno vidieť výrazný nárast elektronickej komunikácie v súvislosti so spustením nového systému a tiež s riešením problematiky ohľadom ochrany osobných údajov (t.j. GDPR). Helpdesk okrem toho vybavil 4 193 (5 692) telefonických hovorov, 5 067 (10 668) listinných zásielok a 127 (599) osobných návštev (v zátvorkách sú uvedené údaje za rovnaké obdobie v roku 2017). V tomto období boli rozosielené aj informatívne notifikácie s dosahom na všetkých registrátorov (vyše 2600), resp. v niektorých prípadoch aj na všetkých

používateľov (v závislosti od obdobia až k hodnote vyše 200.000). Keďže nový systém a registrácia domén .SK podľa nových pravidiel prebieha on-line, listinné zásielky aj osobné návštevy sa v prevažnej miere týkali vyššie spomenutých dodatkov.

Počet osobných návštev celkovo opäť poklesol, ale významne narástol rozsah e-mailovej komunikácie, kde je vidieť jasný trend presunu do vzdialenej, najmä elektronickej formy komunikácie, čo je v súlade s procesmi zavedenými podľa nových Pravidiel, resp. novým systémom.