



Prevádzková správa 2019 KONCOROČNÁ

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
hostmaster@sk-nic.sk

Komplikácie

V sledovanom období bolo zaevidovaných iba minimum technických komplikácií.

29. apríla 2019 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.

28. augusta 2019 bol identifikovaný problém pri registrácii domén, kedy proces registrácie neprebehol do úspešného konca, kde neboli k doménam zapísané žiadne NS, hoci registrátor pri registrácii NS záznamy uviedol. Tento problém bol odstránený v priebehu niekoľkých hodín. Dotkol sa 7 domén.

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. Okrem toho bola zvyšovaná aj robustnosť pridaním redundancie internetového pripojenia a uzlami rozloženými v rámci globálnej siete spoločnosti CentralNic.

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 bola principiálne pre potreby jedného TLD predimenzovaná, ale vzhľadom na aktuálne nastavenie požadovaných sond bolo nutné implementovať takúto podobu. V rámci zmien SLA schválených Komisiou nastala 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 druhý polrok 2019 sú prílohami tejto správy, správy z predchádzajúceho polroka sú obsahom polročnej 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.

V druhom polroku 2019 prebiehala tiež podporná akcia pre registrátorov spojená s ochranou domén pomocou služby DNSSEC a prípravy na zavedenie nových funkcionalít – zasielanie novej notifikácie držiteľom domén 7 dní pred expiráciou ich domény a tzv. CDS skenovanie. Služba CDS skenovanie funguje ako automatická aktivácia DNSSEC na základe údajov na menných serveroch domény bez potreby zápisu do registra domén zo strany registrátora. Túto najmodernejšiu technológiu v oblasti DNSSEC mali doteraz na svete iba dve domény najvyššej úrovne – .ch (Švajčiarsko) a .cz (Česká republika), Slovensko sa tak stalo treťou krajinou, ktorá ju spustila. Obe nové funkcionality boli spustené k 1.1.2020.

Helpdesk

V období roka 2019 odpovedali zamestnanci helpdesku na približne 1 947 e-mailov (1 500), čo je o 1/4 viac v porovnaní s predchádzajúcim rokom. Helpdesk okrem toho vybavil 1 739 (1 745) telefonických hovorov, 607(1 234) listinných zásielok a iba jednotkový počet osobných

návštev (v zátvorkách sú uvedené údaje za rovnaké obdobie v roku 2018). Za znížením požiadaviek od registrárov smerom k SK-NIC je výrazný nárast proaktívnych informácií zasielaných zo strany SK-NIC registrátorom 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.

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 takisto zasielaná elektronicky na adresu spoločnosti na portáli slovensko.sk, v budúcnosti sa preto predpokladá ďalšie znižovanie listinnej komunikácie.