



# Prevádzková správa 2020

## KONCOROČNÁ

Komplikácie, technický stav a práce

**SK-NIC, a.s.**

---

Tel. +421 2 350 350 30

Námestie SNP 14  
811 06 Bratislava

[www.sk-nic.sk](http://www.sk-nic.sk)  
[hostmaster@sk-nic.sk](mailto:hostmaster@sk-nic.sk)

---

## Komplikácie

V sledovanom období bolo zaevidovaných iba minimum technických komplikácií.

27. apríla nastal krátkodobý problém s funkčnosťou vyhľadávania detailov domény v registrátorskej konzole, ktorý bol vyriešený za 27 minút.

Na prelome mája a júna bol zaznamenaný globálny DDoS útok na viac ako 1,3 milióna webových sídiel, ktoré používajú publikačný systém WordPress. Spoločnosť SK-NIC zaznamenala v tomto čase dlhšiu odozvu pri načítavaní webového obsahu a krátkodobé výpadky webového sídla SK-NIC. Existujúce bezpečnostné opatrenia zabránili preniknutiu útočníkov do administratívneho rozhrania a nasadené dodatočné opatrenia obnovili plnú dostupnosť webu v priebehu niekoľkých hodín. Tento útok nemal žiadny vplyv na dostupnosť služieb.

1.júna bol zaznamenaný aj krátkodobý problém s jedným z uzlov, ktorý bolo potrebné manuálne reštartovať. Tento incident nemal žiadny vplyv na dostupnosť služieb, nakoľko jeho funkciu nahradili iné uzly.

## Technický stav

Technický stav 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 2020 prechádzal ďalšími úpravami, v januári bola spustená doplnková služba k DNSSEC, tzv. CDS skenovanie. Táto služba je dostupná pre všetkých držiteľov domén a je bezplatná. Slovensko sa stalo treťou krajinou v Európe, ktorá ponúka uvedenú nadstavbovú službu nad DNSSEC. Vďaka CDS skenovaniu sa zvýšil počet domén zabezpečených proti podvrhnutiu v priestore domény .sk.

## 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 2020 sú prílohami tejto správy, správy z predchádzajúceho polroka sú obsahom polročnej správy.

### Práce vykonané počas príslušného obdobia

Počas celého roku boli okrem prác bežného prevádzkového charakteru vykonávané najmä analytické práce týkajúce sa pripravovaných služieb, napr. bezpečnostnej služby pre doménu, tzv. Doménový zámok či služby týkajúce sa zlepšovania podmienok pre neziskové organizácie, ochranu pred zneužívaním domén a podobne. Výrazná činnosť bola venovaná aj monitorovaniu používania domén v súvislosti s vírom COVID-19.

SK-NIC v priebehu roku fungoval v neštandardnom režime, kedy všetci zamestnanci v dôsledku pandémie COVID-19 pracovali na diaľku. Vďaka správne nastavenému krízovému scenáru a predchádzajúcemu testovaniu prešli zamestnanci na tzv. „home office“ plynule a nebol zaznamenaný žiadny výpadok systémov, služieb či dostupnosti centra podpory.

SK-NIC aj v tomto období pokračoval s implementáciou požiadaviek vyplývajúcich z legislatívy ohľadom kybernetickej bezpečnosti.

Okrem uvedených činností sa SK-NIC venoval aj aktivitám, ktorých cieľom bolo uľahčovanie pandemickej situácie, najmä v súvislosti so začínaním efektívneho využívania internetu a podpora projektov pre oblasť internetu.

### Helpdesk

V roku 2020 odpovedali zamestnanci zákazníckeho centra na vyše 2 300 e-mailov (2019: takmer 2000 e-mailov), čo je o 20% viac v porovnaní s predchádzajúcim rokom. Zamestnanci zákazníckeho centra okrem toho vybavili vyše 1 400 telefonických hovorov (2019: vyše 1 700 hovorov), 495 listinných zásielok (2019: 607 zásielok) a iba jednotkový počet osobných návštev. 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 a aj informácie poskytované prostredníctvom webového sídla

a registračného systému, čo malo významný vplyv na znižovanie otázok zasielaných na zákaznicke centrum.

Keďže systém a registrácia domén .SK prebieha plne on-line, listinné zásielky aj osobné návštevy sa v prevažnej miere týkali úradnej komunikácie. V súčasnosti je napr. už aj komunikácia ohľadom súdnych konaní zasielaná prevažne elektronicky prostredníctvom portálu slovensko.sk, v budúcnosti sa preto predpokladá ďalšie znižovanie listinnej komunikácie.