



# Prevádzková správa 2020

**POLROČNÁ**

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. 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 po reštarte nereagoval a bolo potrebné ho manuálne reštartovať. Tento incident nemal žiadny vplyv na dostupnosť služieb, nakoľko jeho funkciu nahradili iné uzly.

## 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 2020 prechádza 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, pričom v rámci zmien SLA schválených Komisiou v období po 1. júli 2019 došlo k racionalizácii 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 prvý polrok 2020 sú prílohami tejto správy.

Oprava k predchádzajúcej správe: Vo vyhodnocovaniach SLA za druhý polrok 2019 bol nesprávne uvedený výpočet akceptovateľného výpadku pri dostupnosti 99,99% v hodnote 4 min 19 sek/mesiac. Správna hodnota mala byť 4 min 23 sek/mesiac.

### **Práce vykonané počas príslušného obdobia**

Počas tohto obdobia boli okrem prác bežného prevádzkového charakteru vykonávané najmä prípravné analytické práce týkajúce sa novej bezpečnostnej služby pre doménu, tzv. Doménový zámok. Okrem toho boli analyzované aj ďalšie 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 mesiacov marec a apríl tak, ako väčšina slovenských firiem, 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 ani žiadny výpadok systémov, služieb či dostupnosti centra podpory.

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

### **Centrum podpory**

V období od 1. 1. 2020 do 30. 6. 2020 odpovedali zamestnanci centra podpory na 921 e-mailov, čo je 46% počtu z rovnakého obdobia v roku 2019. Centrum podpory okrem toho vybavilo 712 (1836) telefonických hovorov, 295 (602) listinných zásielok a iba jednotkový počet osobných návštev (v zátvorkách sú uvedené údaje za rovnaké obdobie v roku 2019). Dôvodom zníženia priamej komunikácie je nárast proaktívnych informácií zasielaných z našej strany najmä registrátorom na nimi určené typové kontaktné adresy. Informácie sa týkali najmä nových služieb a posledných dvoch výziev Fondu SK-NIC.

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