



Prevádzková správa 2021

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
hostmaster@sk-nic.sk

Komplikácie

V sledovanom období bolo zaevidovaných iba minimum technických komplikácií a žiadna y nich nebola významu, ktorý by sa dotkol poskytovaných služieb.

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 2021 prechádzal ďalšími úpravami, ktoré súviseli s prípravami na nový benefitný systém a novú službu – doména s koncovkou org.sk, ktoré boli spustené v druhej polovici roka 2021. Tie si vyžiadali dočasnú zmenu v infraštruktúre DNS. Dostupnosť a kvalita služieb tým nebola ovplyvnená. Zároveň prebiehali prípravné práce pre novú záložnú infraštruktúru, ktoré bude vytvorená v priebehu roku 2022.

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/>).

Výsledky mesačného vyhodnocovania dodržiavania SLA pre druhý polrok 2021 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 prípravné analytické a programátorské práce týkajúce sa nového benefitného systému pre registrátorov a novej služby – domény s koncovkou org.sk, ktoré boli spustené v druhom polroku 2021.

SK-NIC aj v roku 2021 tak, ako takmer všetky slovenské firmy, 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 počas sledovaného obdobia zaznamenaný 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 a úspešne absolvoval audit kybernetickej bezpečnosti a recertifikáciu podľa ISO 27001.

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.

Zákaznícke centrum

V roku 2021 odpovedali zamestnanci zákazníckeho centra na vyše 4 400 e-mailov (2020: vyše 2300 e-mailov), čo je takmer dvojnásobný nárast v porovnaní s predchádzajúcim rokom. Zamestnanci zákazníckeho centra okrem toho vybavili vyše 1 100 telefonických hovorov (2020: vyše 1 400 hovorov), 159 listinných zásielok (2020: 495 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 zákaznícke 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.