



Prevádzková správa

2021

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
hostmaster@sk-nic.sk

Komplikácie

V sledovanom období neboli zaevidované žiadne technické komplikácie.

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 prechádza ďalšími úpravami, ktoré súvisia s prípravami na nový benefitný systém a novú službu – doména s koncovkou org.sk, ktoré budú spustené v druhej polovici roka 2021. Tie si vyžiadali dočasnú zmenu v infraštruktúre DNS. Dostupnosť a kvalita služieb tým nebola ovplyvnená.

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 prvý polrok 2021 sú prílohami tejto 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 budú spustené v druhom polroku 2021.

SK-NIC v prvom polroku 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 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 a úspešne absolvoval audit kybernetickej bezpečnosti.

Centrum podpory

V období od 1. 1. 2021 do 30. 6. 2021 odpovedali zamestnanci centra podpory na 3 217 e-mailov, čo je viac ako trojnásobný nárast z rovnakého obdobia v roku 2020 (921). Centrum podpory okrem toho vybavilo 616 (712) telefonických hovorov a 68 (295) listinných zásielok (v zátvorkách sú uvedené údaje za rovnaké obdobie v roku 2020). Za prudký nárast emailovej komunikácie sa podpísala pandemická situácia a takmer výlučne elektronická komunikácia.

Keďže súčasný systém a registrácia domén .SK podľa nových pravidiel prebieha on-line, listinné zásielky sa v prevažnej miere týkali úradnej komunikácie. V súčasnosti je napr. už aj komunikácia ohľadom súdnych konaní zasielaná prevažne elektronicky na adresu spoločnosti na portáli slovensko.sk, v budúcnosti sa preto predpokladá ďalšie znižovanie listinnej komunikácie.