



Prevádzková správa 2022

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.

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.

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 2022 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 cloudového riešenia infraštruktúry, doplnkového záložného riešenia a revíziám vnútorných štruktúr systémov a tiež práce na novom webe spoločnosti, ktorý je prístupný verejnosti od júla.

Rok 2022 bol tiež v znamení príprav na novú starostlivosť o registrátorov, tzv. *Kvalitatívny akreditačný program pre registrátorov*. Spustená bude od januára 2023. Registrátori môžu SK-NIC požiadať o overenie kvality ich služieb a ich aktivity.

SK-NIC najmä v prvom polroku 2022 tak, ako takmer všetky slovenské firmy, fungoval v neštandardnom režime, kedy zamestnanci v dôsledku pandémie COVID-19 pracovali zväčša

na diaľku. Uvedené aj vďaka predchádzajúcim skúsenostiam nemalo žiadny vplyv na kvalitu poskytovania služieb či dostupnosti centra podpory. Odozva zo strany registrátorov bola v tomto ohľade zásadne pozitívna.

SK-NIC aj v tomto období plynule pokračoval s implementáciou požiadaviek vyplývajúcich z legislatívy ohľadom kybernetickej bezpečnosti, najmä prípravou na podmienky v jej očakávanej novelizácii, ako aj zohľadňovania aktuálnych štandardov pre biznis kontinuitu.

Začiatkom decembra sa uskutočnila plánovaná údržba systémov, ktorá bola registrátorom štandardne vopred riadne oznámená.

Zákaznícke centrum

V roku 2022 odpovedali zamestnanci zákazníckeho centra na 2 200 e-mailov (2021: vyše 2300 e-mailov). Zamestnanci zákazníckeho centra okrem toho vybavili bezmála 1 100 telefonických hovorov (2021: vyše 1 400 hovorov), 189 listinných zásielok (2021: 495 zásielok) a iba jednotkový počet osobných návštev. Za znížením požiadaviek od registrátorov 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.