



Prevádzková správa 2023

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 2023 sú prílohami tejto správy, správy z predchádzajúceho polroka sú obsahom polročnej správy.

Monitorujúca služba zabezpečujúca generovanie grafov na konci októbra vniesla do generovaných grafov chybu, ktorá bola odstránená. Táto chyba neovplyvnila funkčnosť služby, iba nesprávne generovanie grafu.

Práce vykonané počas príslušného obdobia

Počas tohto obdobia boli okrem prác bežného prevádzkového charakteru vykonávané najmä analytické a programátorské práce týkajúce sa cloudového riešenia infraštruktúry, doplnkového záložného riešenia a revízie vnútorných štruktúr systémov a tiež práce na weboch spoločnosti.

V roku 2023 bol spustený tzv. *Kvalitatívny akreditačný program pre registrátorov*. Akreditačný program je nadštandardnou aktivitou zameranou na overenie kvality a aktivity registrátora pre doménu .sk.

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. V roku 2023 SK-NIC úspešne absolvoval ďalší audit kybernetickej bezpečnosti.

Zákaznícke centrum

V roku 2023 odpovedali zamestnanci zákazníckeho centra na 2 233 e-mailov (2022: 2200 e-mailov). Zamestnanci zákazníckeho centra okrem toho vybavili bežne 1 000 telefonických hovorov (2022: vyše 1 100 hovorov), 174 listinných zásielok (2022: 189 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.