



Prevádzková správa 2024

KONCOROČNÁ

Komplikácie, technický stav a práce

SK-NIC, a.s.

Tel. +421 (0)2 350 350 30

Námestie SNP 14
811 06 Bratislava

<https://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 2024 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 práce týkajúce sa datacentra

V roku 2024 bol spustený tzv. *Aukčný systém*. Aukčný systém SK-NIC je portál, kde je možné dražbou získať právo k registrácii unikátnych .sk domén. Je spravovaný spoločnosťou SK-NIC, a.s..

SK-NIC aj v tomto období plynule pokračoval s implementáciou požiadaviek vyplývajúcich z legislatívy ohľadom kybernetickej bezpečnosti, najmä prípravou na podmienky v jej novelizácii, ako aj zohľadňovania aktuálnych štandardov pre biznis kontinuitu. V roku 2024 SK-NIC úspešne absolvoval recertifikačný audit podľa medzinárodnej normy ISO 27001:2022.

Tento audit potvrdil, že systémy a procesy na ochranu informácií sú v súlade s najvyššími bezpečnostnými štandardmi.

Zákaznícke centrum

V roku 2024 odpovedali zamestnanci zákazníckeho centra na 1 875 e-mailov (2023: 2 233 e-mailov). Zamestnanci zákazníckeho centra okrem toho vybavili vyše 1 000 telefonických hovorov (2023: bezmála 1000), 217 listinných zásielok (2023 : 174 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.

Keďže systém a registrácia domén .SK prebieha plne on-line, listinné zásielky aj osobné návštevy sa v prevažnej miere týkali úradnej komunikácie. Ku koncu roka najmä výpovediam registrátorských zmlúv zo strany menších registrátorov – predpokladá sa, že v súvislosti s implementovaním smernice NIS2 do národnej legislatívy a z nej vyplývajúcich požiadaviek na registrátorov domén. 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.