

# REFERAT

## Fælles for Registratormøderne i Aarhus og København d. 29./30. maj 2013

Deltagere fra DIFO og DK Hostmaster: John Schweitzer, Lise Fuhr, Jonas B. Nielsen, Erwin Lansing, Susanne Andersen (København), Rikke Møller (København), Niels Haarbo (København), Tino Ejlerskov (København), Steen V. Jensen (København), Tessa Ravals (København), Marianne Larsen (København), Rikke Møller (København)

Referent: DK Hostmaster

### Dagsorden:

1. *Velkomst*
2. *Kort orientering om igangværende aktiviteter og tiltag*
3. *DNSSEC*
4. *EPP*
5. *Opfølgning fra sidste møde*
6. *Brugerundersøgelse*
7. *Internationalt*
8. *Fra jer til os*
9. *Eventuelt*

### **Ad. 1. Velkomst**

John Schweitzer ønskede alle velkommen efterfulgt af en præsentationsrunde blandt de fremmødte.

### **Ad. 2. Kort orientering om igangværende aktiviteter og tiltag**

Lise Fuhr informerede at Internetdagen 2013 vil blive afholdt den 10. oktober. John Schweitzer fortalte om de 2 tekniske workshops der er afholdt i 2013 og at der planlægges med yderligere 2 workshops i år, og opfordrer til forslag til emner.

Jonas B. Nielsen berettede om de virksomhedsbesøg der er afholdt og er planlagt, både hos udvalgte registratore og to andre registries. Disse møder skal bruges som input til to interne projekter der kører hos DK Hostmaster. I proces projektet gennemgår man alle processer, interaktioner, procedurer, og grænseflader. Produktet udarter sig i en række enkeltstående implementeringstiltag og arbejdsplaner som kan videre gives til relevante parter til videre analyse og implementering. Selvbetjeningsprojektet har fokus på brugervenlighed, user-experience og usability. Det bliver implementeret som på en ny teknisk platform og skal samtidig konsolidere forretningsregler og komponenter. Det er på tegnebrættet at det udvides med et registratorsite.

### **Ad. 3. DNSSEC**

Erwin Lansing gav en kort opdatering på DNSSEC. Der er over 5000 domæner med nøglemateriale i .dk zonen og DK Hostmaster har opgraderet den interne signeringsinfrastruktur, samt deltaget i DNSSEC workshop på ICANN mødet i Beijing i april. Den 2. maj 2013 blev der afholdt en DNSSEC Workshop baseret på OpenDNSSEC med Jakob Schlyter som havde stor tilslutning og det overvejes at gentage workshoppen.

(Aarhus) Der blev spurgt om vi har kontakt til de danske ISPer om DNSSEC validering på deres rekursive navneservere til deres kunder. Dette er ikke sket endnu men planlagt efter sommerferien

(København) Der blev spurgt om ISPerne deltog i workshoppen, hvilket de ikke gjorde, dog har ansatte fra mindst en større dansk ISP deltaget i en tidligere workshop.

#### **Ad. 4. EPP**

Jonas B. Nielsen gav en meget overordnet præsentation af EPP og hvordan det videre forløb for udviklingen af EPP servicen er ved at blive beskrevet i form af et *road-map*. EPP service udviklingen er afhængig af en række andre projekter og tiltag hos DK Hostmaster, såsom: DNSSEC satsning, navneserveradministration, proces- og selvbetjeningsprojekter.

(København) Der blev spurgt hvornår EPP renew kommandoen og "realtid EPP" vil blive tilgængeligt. DK Hostmaster kan ikke svare på en specifik release dato for EPP renew da det afhænger resultaterne af procesprojektet som stadigvæk kører. Realtid EPP kan først blive lavet når e-mailformularen er afskaffet og at der er lavet en webformular til ansøgninger, plus en udfasningsperiode for e-mailformularen.

(København) Det bliver foreslået at nedetid på EPP eller e-mailformular automatisk skal udløse nedtagning af den anden service, sådan at den ene service ikke bliver forfordelt over den anden. DK Hostmaster vil gøre dette ved planlagt nedetid og vil lave en vurdering fra case-to-case for ikke planlagt nedetid.

#### **Ad. 5. Opfølgning fra sidste møde**

##### *2.3 EPP Renew kommando*

Denne EPP udvidelse er ved at blive evalueret ifm. fremtidige udvidelser til DK Hostmaster's EPP service. Som nævnt tidligere så vil der komme af udvidelser til vores nuværende EPP service.

##### *4.2 Ordrebekræftelses service ("præ-aktiverings service")*

DK Hostmaster mangler stadig et par enkelte forhold. Forventer at gøre en sandkasse tilgængelig inden for den nærmeste fremtid.

##### *4.3 Muligheden for at navneserver ansvarlige kan blive nøgleansvarlig*

DK Hostmaster vil som udgangspunkt gerne give mulighed for dette, dette evalueres pt. ifm. DNSSEC satsning.

(Aarhus) Det blev foreslået at gemme information om den primære navneserver, som bliver indført ved ansøgning om redelegering, sådan at den information senere kan bruges til at bestemme nøgleansvarlig.

##### *4.4 Web baseret formular til registrering*

DK Hostmaster vil undersøge muligheden for indførelse af evt. webformular for de registratorer, som ikke ønsker at anvende EPP, dette er medtaget i vores selvbetjenings-projekt.

#### *4.5 Domain availability check*

DK Hostmaster undersøger dette. Anbefalingen er pt. at benytte EPP. Dette er dog medtaget i vores selvbetjenings-projekt.

#### *4.6 Statistik på ordrebekræftelses service*

DK Hostmaster vil på et senere tidspunkt analysere muligheden for yderligere statistikker. Sådanne overvejelser vil indgå i den overordnede plan for DK Hostmasters udarbejdelse af statistikker.

#### *4.9 Udløbsdato på domænenavn*

Vi arbejder på en ny udgave af vores WHOIS service, hvor dette vil blive evalueret til mulig medtagelse

#### *4.10 Udsendelse af remindere ifm. manglende aktivering*

Dette er medtaget i vores proces-projekt.

#### *4.11 Hurtigere proces for at rette forkerte indtastninger*

Dette er medtaget i vores selvbetjenings-projekt.

#### *4.12 Proces for aktivering af domænenavn*

Der er fokus på dette forhold og det er medtaget i både proces- og selvbetjenings-projekter.

#### *8.1 Reminder til navneserver ansvarlig*

Punktet er medtaget i vores proces-projektet.

#### *8.2 Besked ved rolleskift*

Punktet er medtaget i vores proces- og selvbetjenings-projekter.

#### *8.3 Forslag om at navneserveransvarlig kan kontrollere redelegeringer*

Punktet er medtaget i vores proces- og selvbetjenings-projekter.

#### *8.4 Forslag om registratorsite*

Punktet er medtaget i vores selvbetjenings-projekt.

#### *8.6 Oprydning One.com*

Denne er netop gennemført

#### *8.7 Registratormøder på engelsk*

Møderne vil blive afholdt på dansk, engelsk kan blive anvendt efter behov.

(København) Der var en kort diskussion om det behov for at afholde møderne på engelsk. DK Hostmaster opfordrede registratorer der ønsker mødet holdt på engelsk til at kontakte Susanne Andersen for at give DK Hostmaster en indikation af behovet.

#### *8.7 Streaming af registratormøder*

Vi vil undersøge dette yderligere, men har ikke kunne få en afklaring inden dette møde

#### *8.9 Separate referater fra henholdsvis Århus og København*

Der vil i referatet blive angivet på hvilket møde at et givent punkt er rejst.

#### *8.10 Faktura samling*

Dette er medtaget i vores selvbetjenings-projekt.

(Aarhus) Der blev udtrykt ønske om en mere klar roadmap til de features og projekter der bliver nævnt. Proces- og selvbetjeningsprojekter er på nuværende tidspunkt ved at gennemgå alle processer og procedurer, og skal være klar til slut september hvor det kan bruges som input til at afklare features og scope af andre projekter.

### **Ad. 6. Brugerundersøgelse**

Brugerundersøgelsen blev besvaret af 705 personer, hvoraf 50 af var registratorer og navneserveransvarlige. Skemaet blev distribueret til 4200 brugere udvalgt med stikprøve og var samtidig tilgængeligt på DK Hostmasters hjemmeside.

De positive brugere er samlet set steget fra 61 til 86%, samtidig med at de utilfreds og meget utilfredse brugere er faldet betydeligt fra 24 til 3%. I 2011 og 2012 var tilfredsheden mindst ved hjemmeside og selvbetjening – de er begge forbedret markant i år. I 2013 har e-mail supporten den laveste tilfredshed.

Den samlede tilfredshed med registratorerne er gået fra indeks 67 i 2012 til indeks 79 i 2013. Der ses kun små udsving i forhold til registranter set i relation til antallet af domænenavne. I 2012 var de største brugere mindst tilfredse med registratorerne. I 2013 er billedet vendt, således at de registranter med flest domænenavne er de mest tilfredse med registratorerne.

(Aarhus) Der bliver spurgt om spørgsmålene og svarene er delt op efter rolle. Denne undersøgelse er ens for både registratore og registranter og der bliver afholdt en separat undersøgelse for registratore.

(Aarhus) Der bliver spurgt indtil målet med forbedringer til e-mailsupport. DK Hostmaster svarer at tilladelsen giver en frist på 48 timer til at svare.

(Aarhus) Det bliver foreslået at tage resultatet fra registratorundersøgelsen med til næste møde. DK Hostmaster vil overveje det til næste møde.

(Aarhus) Der kommer et spørgsmål om DK Hostmaster foretrækker at kunderne ringer eller sender e-mail for at få support. DK Hostmaster svarer at et opkald er den foretrukne måde i dag.

(Aarhus/København) Der er diskussion om relevans af spørgsmålene i undersøgelsen om registratorer, og udtrykt ønske om ikke at tage resultaterne med til registratormøderne. DK Hostmaster vil fremover publicere resultaterne på de normale kanaler, men ikke på registratormøderne. DK Hostmaster opfordrer registratorerne til at komme med forslag til spørgsmål der kunne være mere relevant for dem som kan tages med i næste undersøgelse.

## **Ad. 7. Internationalt**

### *ICANN møde i Beijing*

Mødet blev afholdt i Beijing i april måned, og fokus var naturligt nok på nye TLDer, som er planlagt lanceret efter dette møde. Særligt GACs advice har skabt en del røre i det internationale internetsamfund på grund af, at GAC forholder sig til indhold i forbindelse med nye TLD. GAC har protesteret mod to TLDer .africa og .gcc, og GAC har indstillet at følgende TLD ikke bør gå videre .islam og .halal da de ikke har støtte fra et "community". Til gengæld ville USA ikke stemme for at protestere mod .patagonia.

GAC kom med en indstilling til at alle nye TLD skal forvaltes med særlige "safeguards". GAC har defineret safeguards som:

1. Whois verifikation og check
2. Afhjælpe ulovlig aktivitet - ved forbud i betingelser
3. Sikkerheds check – mod sikkerheds trusler som phishing, malware etc.
4. Dokumentation – statistiske rapporter om ukorrekte WHOIS data, sikkerheds trusler mv.
5. Klagehåndtering – mulighed for at klage over ukorrekte WHOIS data, malware etc.
6. Konsekvenser – reel og umiddelbar konsekvens i forbindelse med ulovlig aktivitet eller ukorrekte oplysninger i WHOIS bl.a. suspension

(Aarhus/København) Der bliver spurgt om disse safeguards kun kommer til at gælde for gTLDer eller også for ccTLDer. DK Hostmaster svarer at ICANN ikke kan pålægge disse safeguards på ccTLDer, men at GAC godt kan bruge dem som inspirationskilde og mange punkter er afspejlet i den nye registratoraftale.

(Aarhus) Hvad er ulovlig aktivitet? DK Hostmaster svarer at det er uafklaret og varierer fra land til land.

### *Accountability and transparency review team 2 (ATRT2)*

DIFO deltager i ATRT2 som har til formål at evaluere om ICANN lever op til kravene i deres aftale med det amerikanske handelsministerium. Gruppen består af 11 medlemmer, 2 uafhængige rådgivere og 3 observatører. Der skal afleveres en rapport indeholdende anbefalinger til ICANN i december 2013.

### *CENTR*

Den europæiske domænenavnsorganisation afholder en jamboree i starten af juni.

Jamboreen er en samling af alle CENTRs arbejdsgrupper indenfor teknik, administration, jura, markedsføring, R&D og sikkerhed der samles til møder, hvor man kan deltage mere tværgående i arbejdsgrupperne.

DIFO og DK Hostmaster deltager i alle arbejdsgrupper.

#### **Ad. 8. Fra Jer til os**

(Aarhus) Der bliver givet udtryk for at genoprettelsesgebyret er for højt i forhold til andre gebyrer. DK Hostmaster svarer at der pt. ikke foreligger konkrete planer om at ændre gebyrstørrelser, men at de bliver taget med i procesprojektet, samtidig at der bliver overvejet tiltag til at sikre at færre domæner bliver suspenderet.

(Aarhus) Der bliver spurgt til planerne for EPP og e-mailformularen og om renew kommando også kommer i en e-mailformularudgave. DK Hostmaster svarer at e-mailformularen er på vej ud efter en lang overgangsperiode efter der er lavet en webformular til registrering.

(Aarhus) Der er lidt usikkerhed omkring svarene fra EPP. DK Hostmaster peger på at svar om registrering kommer via den samme protokol ansøgningen er sendt ind med. DK Hostmaster kigger på at udvide mulighederne med EPP Poll, men det vil komme i høring før implementering. Registratorerne ønsker at DK Hostmaster kigger på andre TLDer i nærheden for at lette deres implementering og DK Hostmaster kigger især på .nl og .se.

(Aarhus) Der er et ønske om en let domænetilgængelighedsfunktion. Det bliver peget på at man let kan bruge DNS eller EPP "domain info" kommandoen. Der bliver også DAS som bliver udbudt af .se, som DK Hostmaster vil se mere på.

(Aarhus) Der bliver foreslået at lave en debugger på hjemmesiden hvor kunden kan indtaste et domænenavn, hvorefter det gennemgås for typiske fejl og giver et forslag om hvilken part kunden skal kontakte for at udbedre fejlen.

(Aarhus) Der bliver spurgt om forslagskassen på hjemmesiden stadig er brugbar eller om den skal nedlægges. DK Hostmaster svarer at det bliver en af de første opgaver for kommunikationsmedarbejderen når personen starter.

(København) Der bliver udtrykt frustration over at de sidste to gange er møderne afholdt i Aarhus først, hvor der i København bliver henvist til diskussionen i Aarhus dagen forinden. DK Hostmaster vil holde næste møde først i København og derefter i Aarhus og skifte fremover.

(København) Der bliver peget på at WHOIS for .no er synkron med registreringssystemet. DK Hostmaster svarer at det samme gælder for .dk, så snart domænet bliver oprettet er det i WHOIS.

(København) Det bliver foreslået at sende indkaldelsen til registratormøde på både engelsk og dansk, samt skrive at ønske om afholdelse af mødet på engelsk sendes til DK Hostmaster ved tilmelding. DK Hostmaster vil gøre det ved næste møde.

#### **Ad. 9. Eventuelt**

DK Hostmaster opfordrer endnu en gang til forslag til spørgsmål til brugerundersøgelsen samt til emner til tekniske workshops og Internetdagen.

(Aarhus) Der bliver udtrykt ønske om at afholde workshops i Jylland også. DK Hostmaster svarer at der ikke er konkrete planer om dette, men tager det til efterretning.