



Tableau de bord de la qualité de service de l'AFNIC

Jun 2010

Service DNS

Objectif :

Disponibilité du service de résolution du <i>.fr</i> avec un délai de réponse inférieur à 300 ms	100 %	100 %
--	-------	-------

Délai entre l'émission de la requête et la réception de la réponse, du point de vue utilisateur

Serveurs faisant autorité sur la zone <i>.fr</i> et répondant 100 % du temps en moins de 150 ms	nd	75 %
---	----	------

Délai entre l'émission de la requête et la réception de la réponse, du point de vue utilisateur

Service enregistrement

Traitement des opérations de création de noms de domaine dans un délai inférieur à 3 secondes	nd	100 %
---	----	-------

De la réception de la requête du Bureau d'enregistrement à la notification, indiquant que la création est visible dans la base Whois

▪ Pour les autres processus d'enregistrement :

Identifications des personnes morales dans les 30 jours ouvrés	98 %	100 %
Traitements des dossiers avec autorisation dans les 2 jours ouvrés	100 %	90 %

Le reste étant des dossiers nécessitant des expertises complémentaires

▪ Délai de publication des nouveaux enregistrements :

Moyenne des mises à jour quotidiennes du fichier de zone <i>.fr</i>	23,3	24
---	------	----

▪ Service d'accès à la base Whois :

Réponses aux requêtes reçues (sur le « port 43 ») en moins de 500 ms	99,4 %	100 %
Réponses au service de vérification de disponibilité d'un nom de domaine (mis à la disposition des bureaux d'enregistrement) en moins de 500 ms	99,8 %	100 %

Service client

▪ Appels téléphoniques :

Appels des bureaux d'enregistrement pris en charge en moins de 3 minutes	99 %	90 %
--	------	------

▪ Courrier électronique :

Requêtes ayant obtenu une réponse qualifiée en moins de 3 jours	95 %	90 %
---	------	------

Les requêtes restantes nécessitant de solliciter des experts de l'Office d'Enregistrement

▪ Délai d'information sur les opérations techniques :

Annnonce des opérations de maintenance sur son infrastructure technique 10 jours avant l'opération.	100 %	100 %
Information des bureaux d'enregistrement et du public sur le site www.afnic.fr/operations dans un délai d'une heure en cas d'incident perturbant la qualité des services	80%	100 %