

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

Octobre 2012

Service DNS

Objectif :

| | | |
|---|-------|-------|
| Disponibilité du service de résolution du .fr 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

Service enregistrement

| | | |
|---|--------|--------|
| Disponibilité de l'opération de création de noms de domaine | 99,9 % | 99,4 % |
| Traitement des opérations de création de noms de domaine dans un délai inférieur à 3 secondes | 98,1 % | 100 % |

En période de disponibilité, 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 :

| | | |
|--|-------|------|
| 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 .fr | 23,8 | 24 |
|--|------|----|

• Service d'accès à la base Whois :

| | | |
|--|--------|--------|
| Disponibilité du service Whois (sur le « port 43 ») | 99,8 % | 99,4 % |
| Réponses aux requêtes reçues (sur le « port 43 ») en moins de 500 ms | 99,8 % | 100 % |

En période de disponibilité.

| | | |
|---|-------|--------|
| Disponibilité du service de vérification de disponibilité d'un nom de domaine | 100 % | 99,4 % |
| 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 | 100 % | 100 % |

En période de disponibilité

Service client

• Appels téléphoniques :

| | | |
|--|------|------|
| Appels des bureaux d'enregistrement pris en charge en moins de 3 minutes | 97 % | 90 % |
|--|------|------|

• Courrier électronique :

| | | |
|---|------|------|
| Requêtes ayant obtenu une réponse qualifiée en moins de 3 jours | 93 % | 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 % |
| Nombre d'incidents perturbant la qualité des services ayant fait l'objet d'une communication sur le site www.afnic.fr/operations . | 2 / 2 | 100 % |
| ... dans un délai d'une heure. | 50 % | 100 % |