

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

Janvier 2014

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	99,1 %	95 %

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	146,5	130
--	-------	-----

- **Service d'accès à la base Whois :**

Disponibilité du service Whois (sur le « port 43 »)	100 %	99,4 %
Réponses aux requêtes reçues (sur le « port 43 ») en moins de 500 ms	99,6 %	99,4 %

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 2 jours	95 %	90 %
---	------	------

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

- **Délai d'information sur les opérations techniques :**

Annonce 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 .	1 / 2	100 %
... dans un délai d'une heure.	50 %	100 %