



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

Mars 2011

### 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

|  |    |      |
|--|----|------|
| Serveurs faisant autorité sur la zone .fr 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

|   |        |        |
|---|--------|--------|
| Disponibilité de l'opération de création de noms de domaine | 99,5 % | 99,4 % |
|---|--------|--------|

|   |        |       |
|---|--------|-------|
| Traitement des opérations de création de noms de domaine dans un délai inférieur à 3 secondes | 90,4 % | 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 :

|  |      |       |
|--|------|-------|
| 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 .fr | 23,1 | 24 |
|--|------|----|

#### ■ Service d'accès à la base Whois :

|   |       |        |
|---|-------|--------|
| Disponibilité du service Whois (sur le « port 43 ») | 98,4% | 99,4 % |
|---|-------|--------|

|  |        |       |
|--|--------|-------|
| Réponses aux requêtes reçues (sur le « port 43 ») en moins de 500 ms | 97,6 % | 100 % |
|--|--------|-------|

En période de disponibilité.

|   |        |        |
|---|--------|--------|
| Disponibilité du service de vérification de disponibilité d'un nom de domaine | 99,6 % | 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 | 99 % | 90 % |
|--|------|------|

#### ■ Courrier électronique :

|   |        |      |
|---|--------|------|
| Requêtes ayant obtenu une réponse qualifiée en moins de 3 jours | 94,5 % | 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 <a href="http://www.afnic.fr/operations">www.afnic.fr/operations</a> . | 7 / 10 | 100 % |
|---|--------|-------|

|                                |      |       |
|--------------------------------|------|-------|
| ... dans un délai d'une heure. | 60 % | 100 % |
|--------------------------------|------|-------|