



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

Juillet 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	97 %	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>	23,7	24
---	------	----

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

Réponses aux requêtes reçues (sur le « port 43 ») en moins de 500 ms	98,3 %	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	97,4 %	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	92 %	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 <a href="http://www.afnic.fr/operations">www.afnic.fr/operations</a> dans un délai d'une heure en cas d'incident perturbant la qualité des services	66 %	100 %