

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

Octobre 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                                   | 100 %  | 99,4 % |
| Traitement des opérations de création de noms de domaine dans un délai inférieur à 3 secondes | 99,3 % | 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 | 143,2 | 130 |
|--|-------|-----|

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

|  |        |        |
|--|--------|--------|
| Disponibilité du service Whois (sur le « port 43 »)                  | 99,9 % | 99,4 % |
| Réponses aux requêtes reçues (sur le « port 43 ») en moins de 500 ms | 93,6 % | 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 | 96 % | 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 :

|   |       |       |
|---|-------|-------|
| 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 <a href="http://www.afnic.fr/operations">www.afnic.fr/operations</a> . | 0 / 0 | 100 % |
| ... dans un délai d'une heure.  | 100 % | 100 % |