



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

SEPTEMBRE 2022



### Service DNS

|  | Objectif |
|--|----------|
| Disponibilité globale  | 100,00%  |
| Disponibilité des serveurs de noms en IPv4 / UDP             | 99,16%   |
| Disponibilité des serveurs de noms en IPv4 / TCP             | 98,73%   |
| Disponibilité des serveurs de noms en IPv6 UDP               | 99,30%   |
| Disponibilité des serveurs de noms en IPv6 TCP               | 98,49%   |
| Service de résolution DNS en UDP en moins de 250 ms          | 98,73%   |
| Service de résolution DNS en TCP en moins de 750 ms          | 98,97%   |
| Temps de mise à jour des serveurs DNS en moins de 60 minutes | 98,37%   |



### Service d'enregistrement

|  | Objectif |
|--|----------|
| Disponibilité du service de création de noms de domaine                                      | 99,40%   |
| Traitement des opérations de création de nom de domaine dans un délai inférieur à 3 secondes | 95,00%   |
| Traitement des dossiers avec autorisation dans les 2 jours ouvrés                            | 95,00%   |
| Nombre moyen de rechargement quotidien de la zone  | 140      |



### Service d'annuaire

|  | Objectif |
|--|----------|
| Disponibilité du service de consultation des noms de domaine (Whois) | 99,40%   |
| Réponse au service de consultation Whois en moins de 500 ms          | 99,40%   |
| Disponibilité du service de consultation des noms de domaine (RDAP)  | 99,40%   |
| Réponse au service de consultation RDAP en moins de 3 secondes       | 99,40%   |



## Tableau de bord de la qualité de service de l'Afnic SEPTEMBRE 2022



### Service client

|  | Objectif |
|--|----------|
| Prise en charge des appels des bureaux d'enregistrement en moins de 3 minutes                                | 90,00%   |
| 97,30%   |          |
| Prise en charge des requêtes en moins de 3 jours ouvrés  | 100,00%  |
| 100,00%  |          |
| Prise en charge des requêtes en moins de 2 jours ouvrés  | 90,00%   |
| 98,57%   |          |
| Prise en charge des requêtes dans la journée   | 85,00%   |
| 98,57%   |          |
| Réponses qualifiées dans un délai de 48 heures ouvrées   | 90,00%   |
| 98,57%   |          |
| Annonce des opérations de maintenance technique 10 jours avant l'opération                                   | 100,00%  |
| 100,00%  |          |
| Information publiée dans un délai de 1 heure en cas d'incident perturbant la qualité des services essentiels | 100,00%  |
| 100,00%  |          |



### Service juridique

|  | Objectif |
|--|----------|
| Levée d'anonymat suite à demande légitime, en moins de 2 jours ouvrés  | 100,00%  |
| 100,00%  |          |
| Blocage ; suppression ou transfert de NDD suite injonction DGCCRF dans les délais légaux                           | 100,00%  |
| 100,00%  |          |
| Médiation dont le principe est accepté par les deux parties conclue dans les 7 jours ouvrés suivant son ouverture  | 100,00%  |
| N/A  |          |
| Décision prise par l'Afnic dans le cadre d'une PARL OMPI ou de Syreli dans les 2 mois à compter de leur ouverture  | 100,00%  |
| N/A  |          |
| Blocage d'un nom de domaine suite à lancement d'une justification infructueuse des données dans les 7 jours ouvrés | 90,00%   |
| NC   |          |