



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

JANVIER 2023



## Service DNS

	Objectif
Disponibilité globale	100,00%
Disponibilité des serveurs de noms en IPv4 / UDP	99,00%
Disponibilité des serveurs de noms en IPv4 / TCP	99,00%
Disponibilité des serveurs de noms en IPv6 UDP	95,00%
Disponibilité des serveurs de noms en IPv6 TCP	95,00%
Service de résolution DNS en UDP en moins de 250 ms	95,00%
Service de résolution DNS en TCP en moins de 750 ms	95,00%
Temps de mise à jour des serveurs DNS en moins de 60 minutes	95,00%



## 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

JANVIER 2023



## Service client

Objectif

Prise en charge des appels des bureaux d'enregistrement en moins de 3 minutes	88,24%	90,00%
Prise en charge des requêtes en moins de 3 jours ouvrés	98,58%	100,00%
Prise en charge des requêtes en moins de 2 jours ouvrés	98,05%	90,00%
Prise en charge des requêtes dans la journée	97,34%	85,00%
Réponses qualifiées dans un délai de 48 heures ouvrées	98,05%	90,00%
Annonce des opérations de maintenance technique 10 jours avant l'opération	50,00%	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	N/A	100,00%
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%	100,00%
Blocage d'un nom de domaine suite à lancement d'une justification infructueuse des données dans les 7 jours ouvrés	NC	90,00%