

Convention entre l'Etat et l'AFNIC portant sur la gestion du nom de domaine de premier niveau correspondant au « .fr »

ENTRE :

L'Etat, représenté par le ministre chargé des communications électroniques, lequel est, pour la signature de la présente convention, représenté par Monsieur Olivier Corolleur, sous-directeur des communications électroniques et des postes,

ci-après dénommé « l'Etat »

d'une part,

ET :

L'Association Française pour le Nommage Internet en coopération (AFNIC), association de la loi du 1^{er} juillet 1901, déclarée à la préfecture des Yvelines et publiée le 20 décembre 1997, SIRET 414 757 567 00022, CODE APE 6311Z, N° de TVA Intracommunautaire FR 72 414 757 567, dont le siège social est situé Immeuble International – 1, rue Stephenson, 78180 Montigny le Bretonneux, représentée par Monsieur Godefroy BEAUVALLET, président du conseil d'administration de l'AFNIC,

ci-après dénommée « Office d'Enregistrement »

d'autre part,

ci-après dénommées collectivement «les Parties »,

LES « PARTIES » CONVIENNENT DE CE QUI SUIT

Préambule

L'article 19 de la loi n° 2011-302 du 22 mars 2011 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière de santé, de travail et de communications électroniques, complété par le décret n° 2011-926 du 1^{er} août 2011 a instauré un nouveau cadre juridique pour les domaines internet correspondant au territoire national.

Ces textes ont été codifiés dans le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), dans ses articles L. 45 et R. 20-44-38 à R. 20-44-47.

L'article L. 45 du CPCE prévoit que l'Office d'Enregistrement du domaine internet correspondant au territoire national « .fr », soit désigné par le ministre chargé des communications électroniques, après une consultation publique.

L'AFNIC, association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, a été désignée par l'arrêté du 5 avril 2017 désignant l'office d'enregistrement chargé d'attribuer et de gérer les noms de domaine au sein des domaines de premier niveau du système d'adressage par domaines de l'internet correspondant au « .fr » (ci-après l'Arrêté).

1. DEFINITIONS

ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information

Base de Données : La Base de données comprend l'ensemble des informations délivrées par la base « WHOIS » (nom de domaine, contacts du titulaire, administratif et technique et les données techniques associées au nom de domaine) ainsi que le fichier de zone (fichier de texte qui contient des informations permettant de définir les applications entre les noms de domaine, les adresses IP et d'autres ressources). Ce format de fichier est défini dans les RFC 1035 section 5 et RFC 1034 section 3.6.1.

Bénéfices : Pour la présente convention, les Bénéfices se calculent par différence entre, d'une part, le Chiffre d'Affaires annuel et, d'autre part :

- les charges d'exploitation, financières et exceptionnelles engagées sur la même période pour la réalisation de la présente convention ;
- et la quote-part correspondant à l'impôt sur les sociétés.

Les charges incluent notamment l'amortissement des investissements en matière de sécurité, l'amélioration de la qualité de service, les actions de recherche-développement et de transfert de connaissance, de partage d'expertise et la promotion du « .fr ».

Chiffre d'Affaires : montant des ventes de Prestations « .fr » perçu au cours du dernier exercice comptable.

Data center Tier-3 : un data center Tier-3 est un centre de données dont la disponibilité est garantie par plusieurs circuits électriques pour l'énergie et pour la distribution de refroidissement. Il offre des composants redondants et un taux de disponibilité minimum de 99,982% (définition : Uptime Institute).

DNSSEC : protocole standardisé dont les spécifications sont publiées dans les RFC 4033 et suivantes, permettant de résoudre certains problèmes de sécurité liés au protocole DNS.

FSDI : Fonds de Soutien au Développement de l'Internet tel que défini à l'article 9 de la présente Convention.

ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) : organisation de droit privé californien chargée d'allouer l'espace des adresses de protocole Internet (IP), d'attribuer les identificateurs de protocole, de gérer le système de nom de domaine de premier niveau pour les codes génériques (gTLD) et les codes nationaux (ccTLD) et d'assurer les fonctions de gestion du système de serveurs racines.

Masse Salariale : Ensemble des dépenses liées à la rémunération, à l'exclusion des charges, pour les personnels contribuant à la réalisation de l'objet de la présente Convention.

OMPI : Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle.

Plan de continuité : plan définissant les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer la continuité des services de l'Office d'enregistrement en cas de situation de crise.

Plan de reprise : plan définissant les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer, en cas de crise majeure ou importante d'un centre informatique, la reconstruction de son infrastructure et la remise en route des applications.

Politique d'intérêt général : ensemble des règles, devoirs et droits relatifs à l'enregistrement ou à l'exploitation d'un nom de domaine.

Politique technique : politique qui concerne principalement la relation entre l'Office d'Enregistrement et les bureaux d'enregistrement, liée par exemple à l'implémentation d'évolutions techniques, à l'interface d'enregistrement.

Séquestre de données : Conservation des données afin de permettre à une organisation désignée par l'Etat de relancer l'activité en cas de défaillance de l'Office d'enregistrement.

Prestations « .fr » : création, transfert, transmission, maintenance et restauration de noms de domaine, ainsi que toute autre prestation nouvelle qui correspondrait à une opération sur un nom de domaine en « .fr » facturée par l'Office d'enregistrement.

RFC : Les requests for comments (RFC), littéralement « demande de commentaires », sont une série numérotée de documents officiels établis par l'Internet Engineering Task Force (IETF) décrivant les aspects techniques d'Internet.

Système d'informations : ensemble organisé de ressources (matériels, logiciels, personnel, données et procédures) qui permet de regrouper, de classier, de traiter et de diffuser de l'information. Le périmètre du Système d'informations recouvre à la fois la Base de données du domaine internet « .fr », le service d'enregistrement, le service d'interrogation de la Base de données, et le service de résolution des noms de domaine.

2. OBJET

La présente convention a pour objet de définir les rôles, responsabilités et obligations respectives des Parties pour dans le cadre de la gestion du domaine internet de premier niveau « .fr ».

La présente convention porte exclusivement sur les noms de domaine du domaine internet « .fr ».

La présente convention ne remet pas en cause les situations légales et/ou contractuelles régulièrement acquises avant son entrée en vigueur.

3. DUREE

La présente convention entre en vigueur à la date de sa signature.

La présente convention est conclue pour la durée d'exercice de la fonction d'Office d'enregistrement du domaine de premier niveau du système d'adressage par domaines de l'internet correspondant au « .fr » telle que définie dans l'Arrêté.

4. QUALITE DE SERVICE

L'Office d'enregistrement met tout en œuvre pour assurer les meilleures conditions d'accessibilité aux services qu'il propose.

L'Office d'enregistrement s'engage à rendre compte de l'atteinte des objectifs de qualité de services dans la publication mensuelle d'un tableau de bord sur son site internet. Ces objectifs sont décrits dans l'annexe 1 de la présente convention.

L'Office d'enregistrement s'engage à mettre en place une permanence de son service de support technique, joignable vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept pour toutes demandes. Le service support pourra être joint par téléphone et courrier électronique.

L'Office d'enregistrement s'engage à mettre en place une enquête de satisfaction annuelle, réalisée par un tiers, portant sur la qualité des services auprès des bureaux d'enregistrement. Les conclusions de cette enquête qui seront transmises au ministre en charge des communications électroniques dans le cadre du rapport annuel prévu à l'article 13 de la présente convention seront également publiées sur le site internet de l'Office d'enregistrement.

5. SECURITE ET RESILIENCE DES SERVICES OFFERTS

L'Office d'enregistrement définit et met en œuvre l'ensemble des moyens matériels et logiciels nécessaires afin de garantir le niveau de sécurité et de fiabilité le plus élevé dans la gestion technique du domaine « .fr ». Il collabore avec l'ANSSI, notamment pour la mise en œuvre des mesures de sécurité, des audits et de toute mesure que celle-ci pourrait lui imposer.

Les modalités de coopération avec l'ANSSI sont détaillées dans un protocole de sécurité (ci-après le Protocole »). Ce Protocole est confidentiel.

L'Office d'enregistrement s'engage à adopter un plan stratégique sur cinq ans visant à accompagner l'adoption du DNSSEC. L'Office d'enregistrement s'engage à porter à la connaissance de l'Etat, représenté par le ministre chargé des communications électroniques, les conditions de production et de déploiement du DNSSEC qui pourront être révisées tous les trois ans.

L'Office d'enregistrement dispose d'un premier data center Tier-3 localisé en région parisienne et d'un second data center Tier-3, distant de plus de 150 km du premier, sur le territoire national. L'Office d'enregistrement s'engage à effectuer un test de bascule complète de ce second data center.

L'Office d'enregistrement s'engage à mettre en place et à maintenir sur le sol français un séquestre de données quotidien du domaine internet « .fr ». L'Office d'enregistrement participe avec l'Etat à l'élaboration d'un plan de transfert détaillé tel que visé à l'article 16 de la présente convention.

L'Office d'enregistrement s'engage à conduire chaque année un audit de sécurité de l'ensemble de son Système d'informations. L'Office d'enregistrement s'engage à obtenir la certification ISO 27001 dans le cadre de la mise en œuvre de son système de gestion de la sécurité de l'information.

L'Office d'enregistrement s'engage à investir une somme équivalente à au moins huit pour cent de son chiffre d'affaires dans l'acquisition de matériels et logiciels afin de renforcer la sécurité et la stabilité du domaine internet de premier niveau « .fr ».

6. ACTIONS POUR LE DEVELOPPEMENT DU DOMAINE INTERNET DE PREMIER NIVEAU « .FR »

L'Office d'enregistrement s'engage à soumettre à la validation du ministre un plan de développement du domaine internet « .fr ». Ce plan devra, entre autres, préciser les modalités prévues pour atteindre une croissance de 10% du nombre d'enregistrements des noms de domaine sous le « .fr » et renforcer la notoriété et l'image du « .fr ».

L'Office d'enregistrement s'engage à investir 10% de son chiffre d'affaires dans des actions de promotion du domaine internet de premier niveau « .fr ».

L'Office d'enregistrement s'engage à indiquer, dans le cadre de son rapport annuel, le ratio entre le montant en euros consacré à la promotion du domaine internet de premier niveau « .fr » et la croissance des enregistrements sur la même période.

L'Office d'enregistrement s'engage à autoriser l'enregistrement multi-années de noms de domaines « .fr » ainsi que l'enregistrement des noms composés d'un ou deux caractères.

7. REMUNERATION ET TARIFS

L'Office d'enregistrement se rémunère sur les Prestations « .fr » telles que définies à l'article 1 « Définitions » de la présente convention.

L'Office d'enregistrement s'engage à ce que la tarification des Prestations « .fr » soit transparente, non discriminatoire et orientée vers les coûts.

L'Office d'enregistrement s'engage à ne procéder à aucune hausse de tarifs sans l'accord explicite du Ministre chargé des communications électroniques.

8. TRANSPARENCE, PROCEDURES DE CONSULTATION ET PRISE EN COMPTE DES PRINCIPES D'INTERET GENERAL

L'Office d'enregistrement s'engage à effectuer annuellement un contrôle des données fournies par les titulaires portant sur un échantillon de 25 000 titulaires de noms de domaines. Il s'engage à communiquer un rapport annuel de ces opérations de contrôle à l'Etat.

L'Office d'enregistrement s'engage à mettre en place un service de verrouillage des opérations susceptibles d'affecter l'utilisation d'un nom de domaine sensible ou à forte valeur ajoutée à l'insu de son titulaire.

L'Office d'enregistrement s'engage à mettre en place des modes de participation à distance à l'attention de ses instances de concertation. L'Office d'enregistrement s'engage à rendre publics leurs comptes rendus et les relevés de décisions de son conseil d'administration. L'Office d'enregistrement s'engage à mettre en place une plateforme d'information et de débat à l'intention des acteurs français de l'internet.

L'Office d'enregistrement s'engage à rencontrer une fois par an les administrations listées en Annexe 2 de la présente convention pour identifier les thèmes d'amélioration et les moyens de coopération.

L'Office d'enregistrement s'engage à fournir à l'Etat des comptes rendus de l'ensemble des réunions internationales (notamment ICANN, IETF, Centr, DNS OARC) auxquelles il participe.

L'Office d'enregistrement s'engage à affecter au moins 10% de son chiffre d'affaires à ses actions R&D ainsi qu'à des actions de partage d'expertise au plan national et international, à l'exclusion de toute action liée au Fond de Soutien au Développement Internet.

L'Office d'enregistrement s'engage à élaborer un plan « environnement et développement durable » comprenant notamment des bilans carbone au moins tous les 3 ans.

9. MISE EN PLACE D'UN FONDS DE SOUTIEN AU DEVELOPPEMENT DE L'INTERNET

L'Office d'enregistrement s'engage à créer un fonds de soutien au développement de l'internet (FSDI). Le périmètre du FSDI, la composition ainsi que les modalités de fonctionnement des organes chargés d'expertiser et de décider des financements sont soumis à la validation du ministre chargé des communications électroniques.

L'Office d'enregistrement s'engage à verser annuellement l'intégralité des Bénéfices au FSDI après constitution de la réserve de précaution.

L'Office s'engage à fournir, dans le cadre de son rapport annuel au ministre chargé des communications électroniques, un compte-rendu des actions financées dans le cadre du FSDI.

10. PROCEDURE DE REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cadre du recours à la procédure de résolution de litiges prévue à l'article L.45-6 du CPCE administrée par l'AFNIC, l'Office d'enregistrement s'engage à rembourser au requérant, la somme forfaitaire de 150 euros si la décision est favorable à ce dernier.

L'Office d'enregistrement s'engage, dans le cadre du recours à cette même procédure, à ne pas facturer les services de l'Etat mentionnés dans l'Annexe 2 de la présente convention.

L'Office d'enregistrement s'engage, outre la procédure mentionnée ci-dessus, à mettre en place une procédure de résolution des litiges prévoyant l'intervention de tiers et satisfaisant aux conditions de l'article L.45-6 du CPCE, en partenariat avec l'OMPI.

L'Office d'enregistrement s'engage à informer via son site internet les éventuels requérants des différentes procédures de résolution des litiges, de leur articulation et des voies de recours associées.

11. RESSOURCES HUMAINES ET GESTION FINANCIERE

L'Office d'enregistrement s'engage à maintenir et développer dans ses équipes pendant la durée de la présente convention les compétences nécessaires à l'exercice de la mission d'Office d'enregistrement, conformes à l'état de l'art international et à l'évolution des standards technologiques.

A ce titre, l'Office d'enregistrement met en place une politique de formation de son personnel et y consacre un montant au moins égal à 3% de la Masse Salariale.

L'Office d'enregistrement s'engage à maintenir sur le territoire français pendant toute la durée de la présente convention une majorité du personnel concourant à la réalisation de celle-ci.

Sans préjudice des dispositions spécifiques du Protocole, pour toute convention ou tout accord de sous-traitance d'une valeur supérieure ou égale à 500 000 euros, l'Office s'engage à en informer l'Etat dans les 30 jours suivant leur signature. L'Office demeure en toute hypothèse seul responsable de l'exécution des obligations confiées à un sous-traitant.

L'Office s'engage à maintenir une politique de gestion de trésorerie à risque faible et garantissant ses capitaux. L'office s'engage à constituer une réserve de précaution et d'y affecter 10% du résultat analytique et avant dotation au FSDI. L'Office s'engage à disposer en permanence, pendant toute la durée de la désignation, d'une assurance générale « responsabilité civile et professionnelle » avec une couverture au moins égale à cinq millions d'euros.

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'Office d'enregistrement s'engage à publier les données « Whois » qu'il collecte conformément à l'article L.45-5 du CPCE dans des formats automatisables et dans le cadre de licences Open Licence.

L'Office d'enregistrement est seul titulaire de tous les éléments de droits de propriété intellectuelle créés en exécution de la présente convention ou acquis antérieurement à son entrée en vigueur (marques, logos, dessins et modèles, création intellectuelle, noms de domaine, brevets, logiciels, bases de données à l'exception de la base visée à l'article L.45-5 du CPCE).

L'Office d'enregistrement dispose librement de l'intégralité de ses droits de propriété intellectuelle. Il définit en tant que de besoin les conditions d'exploitation par des tiers des droits qu'il détient sur ces différents éléments.

13. COMPTABILITE, RAPPORT ANNUEL ET AUDIT DE GESTION

Au moyen d'une comptabilité analytique, l'Office d'enregistrement rend compte des produits, charges et investissements consacrés à la réalisation de la présente convention entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de chaque année.

L'Office d'enregistrement tient à disposition de l'Etat, s'il en fait la demande, les notes méthodologiques relatives à l'établissement de cette comptabilité analytique.

Cette comptabilité analytique doit participer de l'établissement d'une séparation comptable des revenus et charges d'activités du domaine internet « .fr ».

Avant le 30 juin de chaque année, l'Office d'enregistrement adresse au ministre chargé des communications électroniques, un rapport sur son activité de l'année précédente. Ce rapport fait état des événements survenus ainsi que des tâches importantes accomplies au cours de la période écoulée, y compris les Politiques d'intérêt général et les modifications apportées à celles-ci, la situation sur le plan technique, les réalisations et les difficultés rencontrées.

Ce rapport contient également des données chiffrées liées à l'exploitation du domaine « .fr », comprenant, notamment, les éléments suivants :

- pour chaque type de Prestation, le nombre d'opérations réalisées sur la période écoulée ; le nombre d'enregistrements nouveaux, transférés ou supprimés dans le domaine « .fr » (y compris le nombre cumulé d'enregistrements sur la période écoulée) ;
- le nombre de bureaux d'enregistrement qui enregistrent des noms de domaine dans le domaine « .fr »;

- le nombre de noms de domaine faisant l'objet de litiges ;
- le bilan des tests annuels et résultats des vérifications menées dans le cadre du plan de continuité de service.
 - le ratio entre le montant en euros consacré à la promotion du domaine internet « .fr » et la croissance des enregistrements sur la même période ;
 - le résultat de l'enquête de satisfaction annuelle, réalisée par un tiers, portant sur la qualité des services auprès des bureaux d'enregistrement ;
 - un compte-rendu des actions financées dans le cadre du FSDI.

L'Etat peut pendant toute la durée de la convention, et à ses frais, faire réaliser des audits par des auditeurs internes ou externes, afin de vérifier le respect de la présente convention par l'Office d'enregistrement. L'Etat s'assure que ces audits n'entraînent pas d'interruption des services rendus par l'Office.

Ces audits peuvent être lancés à tout moment par le ministre chargé des communications électroniques étant précisé que l'Office d'enregistrement doit en être informé quinze (15) jours avant sa réalisation.

Dans le cadre de ces audits, l'Office d'enregistrement est tenu de répondre aux demandes écrites du ministre chargé des communications électroniques dans les délais et conditions prévus à l'article 18 « Communications entre les Parties ».

14. CESSION

La présente convention est consentie à l'Office d'enregistrement à titre strictement personnel.

L'Office d'enregistrement ne peut ni céder ni transférer, que ce soit en tout ou partie, la présente convention sans l'accord de l'Etat.

L'Office d'enregistrement s'engage à conserver son siège social sur le territoire français.

15. RESILIATION – EXPIRATION DE LA CONVENTION

Le ministre chargé des communications électroniques peut procéder au retrait de la désignation de l'Office d'enregistrement dans les conditions prévues à l'article R. 20-44-42 du CPCE. Ce retrait entraîne la résiliation de la convention.

L'abrogation ou l'annulation de l'Arrêté, pour quelque cause que ce soit, entraîne la résiliation immédiate de la présente convention.

16. TRANSITION EN CAS DE RESILIATION OU D'EXPIRATION DE LA CONVENTION

Au cas où il serait mis fin à la présente convention conformément aux dispositions ci-dessus, l'Etat et l'Office d'enregistrement sortant prennent toutes les mesures nécessaires pour transférer la responsabilité administrative et opérationnelle du domaine « .fr » à la partie que l'Etat désigne.

Dès réception de la décision finale de non-renouvellement de la désignation et du nom de l'office d'enregistrement nouvellement désigné, l'Office d'enregistrement sortant se tient à la disposition du repreneur nouvellement désigné pour définir le plan de transfert, sous la responsabilité de l'Office d'enregistrement nouvellement désigné.

Pendant toute la durée du processus de transition, l'Office d'enregistrement sortant continue de percevoir la rémunération prévue à l'article 7 de la présente convention « Rémunération et tarifs ».

Obligations de l'Office d'enregistrement sortant dans le processus de transition :

- assurer la gestion quotidienne des missions définies par le CPCE ;
- tenir à disposition de l'office d'enregistrement nouvellement désigné la liste des bureaux d'enregistrement du « .fr » ainsi que les coordonnées des contacts associés ;
- tenir à disposition l'ensemble des données relatives aux noms de domaine en « .fr », à leurs titulaires et contacts, aux enregistrements DNS associés, aux bureaux d'enregistrement associés et leurs dates de validité ;
- éviter une interruption du service et continuer notamment à mettre à jour les informations transmises au Prestataire de séquestre de données jusqu'à ce que le transfert du domaine « .fr » soit achevé ;
- organiser la transition, à l'office d'enregistrement nouvellement désigné, de l'ensemble de ses contrats liés aux prestations « .fr » ;
- faciliter le processus de transition vers l'office d'enregistrement nouvellement désigné.

Si le transfert découle d'une résiliation anticipée de la présente convention, suite à une faute de l'Office d'enregistrement, les coûts de transferts sont assumés par l'Office d'enregistrement. Dans tous les autres cas, les coûts de transfert sont assumés par l'Etat ou par l'office d'enregistrement nouvellement désigné.

17. MODIFICATIONS

Les dispositions de la présente convention et de ses annexes ne peuvent être modifiées ou complétées que par voie d'avenant paraphé à chaque page et signé par chacune des Parties ou par un représentant autorisé de celles-ci.

18. COMMUNICATIONS ENTRE LES PARTIES

Toutes les communications prévues dans la présente convention sont envoyées par courrier électronique et par lettre recommandée avec accusé de réception aux adresses suivantes :

- pour le ministre chargé des communications électroniques : Le chef du service de l'économie numérique, Direction générale des entreprises, 67 rue Barbès - 94201 Ivry sur Seine
- pour l'Office d'enregistrement : AFNIC, Direction Générale, 1 rue Stephenson, 78180 Montigny le Bretonneux.

Chaque Partie dispose d'un délai de un (1) mois pour répondre aux communications de l'autre Partie, sauf dispositions spécifiques prévues dans la présente convention.

19. JURIDICTION COMPETENTE

La présente convention est régie par la loi française, et ce tant pour les règles de forme que de fond.

Les juridictions administratives sont seules compétentes pour connaître des litiges entre l'Etat, d'une part, et l'Office d'enregistrement, d'autre part, quant à la validité, l'application et l'interprétation de la présente convention.

FAIT A PARIS EN DEUX EXEMPLAIRES ORIGINAUX

AFNIC

Nom : Godefroy BEAUVALLET

Qualité : Président du Conseil d'administration

Date le 17/9/2019.

Signature



Le sous-directeur des communications électroniques et des postes

Nom : Olivier COROLLEUR

Date le 9/9/2019

Signature



Annexe 1

Objectifs de qualité de service de l'Office d'enregistrement

Les performances mensuelles décrites ci-dessous (à l'exception du service de résolution DNS) s'entendent hors période de maintenance prévue et ayant un impact en production. Les modalités techniques de mesure et d'échantillonnage seront publiées par l'Office sur son site Internet.

SERVICE DNS

Performance et disponibilité de la résolution des noms de domaine en « .fr » :

- La disponibilité globale du service de résolution DNS du .fr est de 100 %.
- La disponibilité des serveurs de noms DNS du .fr en IPv4 (UDP et TCP) est de 99 %.
- La disponibilité des serveurs de noms DNS du .fr en IPv6 (UDP et TCP) est de 95 %.
- Le service de résolution DNS en UDP est délivré en moins de 250 ms pour 95 % des requêtes.
- Le service de résolution DNS en TCP est délivré en moins de 750 ms pour 95 % des requêtes.
- Le temps de mise à jour des serveurs DNS en moins de 60 mn est de 95 %.

SERVICE D'ENREGISTREMENT

Traitement des opérations de création de noms de domaine :

- La disponibilité du service de création de noms de domaine est de 99,4 %.
- Le traitement des opérations de création de nom de domaine dans un délai inférieur à 3 secondes est de 95 % (de la réception de la requête du Bureau d'enregistrement à l'accusé réception, indiquant que la création est visible dans la base Whois).

Traitement des dossiers avec autorisation :

- Le traitement des dossiers avec autorisation s'effectue dans les 2 jours ouvrés pour 95 % des cas (le reste étant des dossiers nécessitant des expertises complémentaires).

Publication des nouveaux enregistrements dans le DNS :

- Le nombre moyen de rechargement quotidien de la zone est de 140, correspondant à 97%.

Service d'annuaire du registre (Service Whois en port 43) :

- La disponibilité du service de consultation de noms de domaine est de 99,4 %.
- La réponse au service de consultation d'un nom de domaine en moins de 500 ms est de 99,4 %.

.../...

SERVICE CLIENT

La disponibilité du support client est de 24h/24, 7j/7. La prise en charge des appels s'effectue sans surfacturation de l'appelant.

Appels téléphoniques :

- La prise en charge des appels des bureaux d'enregistrement s'effectue en moins de 3 minutes dans 90 % des cas.
- Un service de rappel automatique par le support sur demande de l'appelant est mis en œuvre.

Courrier électronique :

- La prise en charge de 100 % des requêtes s'effectue en moins de 3 jours ouvrés.
- La prise en charge de 90 % des requêtes s'effectue en moins de 2 jours ouvrés.
- La prise en charge de 85 % des requêtes s'effectue dans la journée de réception du message.
- Les réponses sont qualifiées dans un délai de 48 heures ouvrées pour 90 % des requêtes (les requêtes restantes nécessitant de solliciter des experts de l'Office d'enregistrement).

Délai d'information sur les opérations techniques :

- L'annonce des opérations de maintenance sur son infrastructure technique a lieu 10 jours avant l'opération dans 100 % des cas.
- L'information des bureaux d'enregistrement et du public sur le site www.afnic.fr/operations est publiée dans un délai de 1 heure en cas d'incident perturbant la qualité des services essentiels de l'Office d'enregistrement dans 100 % des cas.

Annexe 2

La liste des services de l'Etat mentionnés aux articles 8 et 10 de la présente convention est constituée de :

- L'Agence du Patrimoine Immatériel de l'Etat (APIE) ;
- La Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes, (DGCCRF) et ses services déconcentrés ;
- La Direction Générale des Douanes et Droits Indirects (DGDDI) et ses services déconcentrés ;
- La Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et ses services déconcentrés ;
- La Division de lutte contre la cybercriminalité du service central du renseignement criminel (SCRC) ;
- L'Office Central de Lutte contre la Criminalité liée aux Technologies de l'Information et de la Communication (OCLCTIC) ;
- Le Service d'Information du Gouvernement (SIG).

