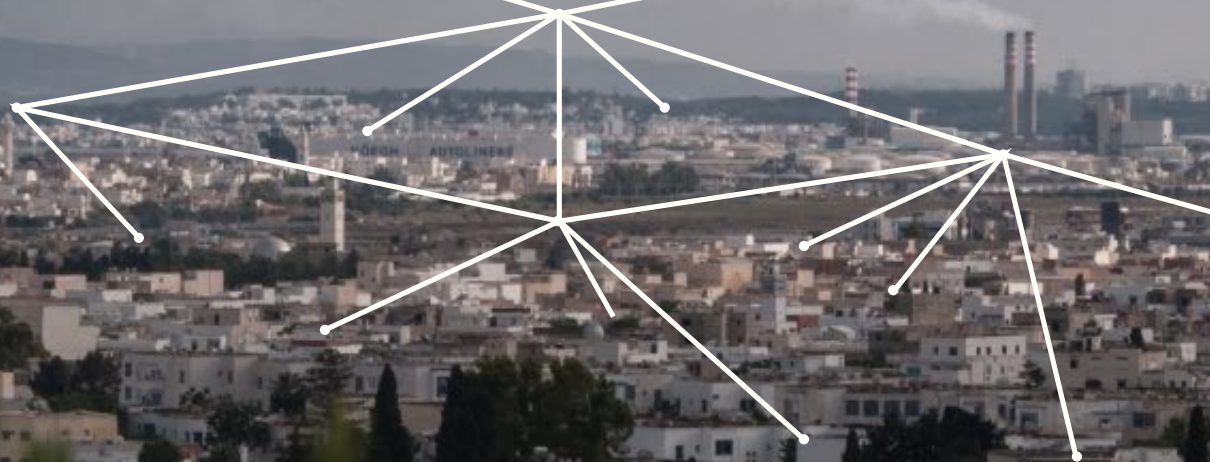




**ACCORD DE
NIVEAU DE
SERVICE
D'AFRINIC**



1. Objet du présent Accord de niveau de service

Par sa volonté de servir la communauté de la manière la plus professionnelle et conformément aux normes les plus élevées de son industrie, AFRINIC, en tant que RIR, publie le présent Accord de niveau de service à l'égard de ses services de gestion des ressources numériques. Ces services couvrent les services d'enregistrement et les services clientèle, les services de bases de données et les services publics en ligne, le DNS inverse et les infrastructures de facturation. Le présent Accord de niveau de service représente l'engagement pris par AFRINIC pour fournir un service de haute qualité à la communauté en fonction de ses besoins et de ses attentes. AFRINIC s'efforcera de servir la communauté en temps utile et de manière efficace sur toutes les questions relatives à ses activités principales. AFRINIC vise à fournir des services fiables et de haute qualité en fonction de sa propre infrastructure et sa capacité tel qu'il est décrit dans la section 4. Bien qu'AFRINIC soit incapable de fournir des engagements de niveau de service à l'égard de fournisseurs tiers, nous nous efforçons de garantir que notre propre engagement se reflète dans toutes nos relations d'affaires avec des fournisseurs tiers qui peuvent influencer sur nos services de base.

2. Jours ouvrables et heures de travail

Les opérations d'AFRINIC sont implantées à l'île Maurice et nos heures de travail sont de 9 h à 17 h 30 (UTC + 4) du lundi au vendredi. Nos bureaux sont fermés les samedis et dimanches ainsi que les jours fériés à Maurice. La liste des jours fériés est publiée au début de chaque année sur notre site internet à l'adresse www.AFRINIC.net/about-us/office-hours.

Un avis de soixante-douze (72) heures est envoyé par courriel à l'adresse announce@AFRINIC.net avant chaque jour férié et est aussi publié sur le site web d'AFRINIC.

Pour assurer la continuité des services à ses membres estimés et à sa communauté, l'Équipe opérationnelle d'AFRINIC s'assure que les services de bases de données, les services publics en ligne et l'infrastructure des services définis à la section 4 (iii) et la section 4 (iv) restent disponibles 7j /7 et 24h/24.

3. Disponibilité des services

3.1 Infrastructure et disponibilité des services en ligne

AFRINIC s'engage à assurer un taux de disponibilité de 99,8 % par service et pour son réseau, ce qui signifie que ses serveurs seront physiquement allumés et que la connexion Internet sera active pour les services en cours d'exécution.

Note :

tout calcul de la disponibilité du réseau et des services ne doit pas inclure toute indisponibilité résultant

(a) d'une maintenance programmée du réseau et/ou du serveur ;

(b) de la non-disponibilité d'un tiers ;

(c) des problèmes de connectivité de l'utilisateur final ; ou

(d) de toute autre question échappant au contrôle d'AFRINIC et constituant un cas de force majeure tel que défini dans l'annexe jointe au présent document. Cependant, AFRINIC ne s'épargnera aucun effort pour fournir des services résilients et redondants.

3.2 Réponses aux requêtes et aux demandes de services

L'Équipe des opérations d'AFRINIC s'engage à fournir une réponse efficace (Cf Annexe) dans un délai de deux (2) jours ouvrables à toutes les questions qui lui sont adressées.

Queue	Email contact	Description
Évaluation des demandes d'adhésion	newmember-request [at] AFRINIC dot net	Évaluation et état d'avancement de toute nouvelle demande d'adhésion
Hostmaster	hostmaster [at] AFRINIC dot net	Toute demande de ressources supplémentaires, toute requête générale liée à la gestion des ressources IP
Assistance services	service-support [at] AFRINIC dot net	Toutes les requêtes liées au DNS inverse, au certificat BPKI, à MyAFRINIC, à la base de données WHOIS, aux erreurs concernant la création et la mise à jour d'objets WHOIS.
Facturation	billing [at] AFRINIC dot net	Toute requête relative aux factures et aux paiements
Assistance au service RPKI	rpki-help [at] AFRINIC dot net	Toute requête liée au RPKI
Informations relatives au site web	auto-webmaster [at] AFRINIC dot net	Toute requête liée au contenu du site Web
Comment devenir membre	new-member [at] AFRINIC dot net	Tout renseignement relatif à la procédure à suivre pour devenir membre d'AFRINIC
Registre de routage	irr [at] AFRINIC dot net	Toute requête liée à l'utilisation du registre de routage Internet d'AFRINIC
Assistance au programme DNS & DNSSEC	dnssec-ops [at] AFRINIC dot net	Toute requête liée au programme DNS et au service DNSSEC
Rapport de plainte	complaints [at] AFRINIC dot net	Toute plainte à signaler concernant tout service fourni par AFRINIC
Acheminement des plaintes	admin-escalate [at] AFRINIC dot net	Acheminement de toute plainte non résolue

4. Entretien planifié et non planifié

AFRINIC effectue des entretiens réguliers afin d'améliorer ses infrastructures de services. L'horaire d'un entretien planifié régulièrement doivent être communiqué aux membres à l'adresse members@AFRINIC.net au moins une (1) semaine avant l'heure à laquelle il est prévu s'il concerne des services adressés uniquement aux membres d'AFRINIC. En ce qui concerne les services ayant une portée communautaire, les entretiens seront communiqués à l'adresse announce@AFRINIC.net.



Les services d'AFRINIC qui sont soumis à des entretiens sont les suivants :

i. Services d'enregistrement et services clientèle

ii-Services de facturation

iii-Services de base de données et services publics en ligne

WHOIS

MyAFRINIC

Sites web proposant des services
Registre de routage Internet

iv. Infrastructure des services

DNS

DNSSEC

Courriel

RPKI

AFRINIC peut, à sa seule discrétion, interrompre un service pour procéder à un entretien non planifié en raison d'incidents et, dans ce cas, avisera la communauté à l'avance avant de résoudre le problème. Cet entretien non planifié sera imputé sur la garantie de disponibilité.

5. Résolution de plaintes

C'est principalement grâce aux commentaires formulés par les membres et la communauté qu'AFRINIC est en mesure d'évaluer et d'améliorer sans cesse les services qu'il fournit.

5.1 Comment une plainte peut-elle être formulée ?

Si vous n'êtes pas satisfait du niveau de service qui vous est fourni, vous avez le droit de demander une révision de la décision en recourant à l'un des moyens suivants.

téléphoner au service
clientèle d'AFRINIC au +230
403 5100 pendant les heures
de travail telles que définies
ci-dessus

envoyer un courriel
à complaints@AFRINIC.net

écrire à AFRINIC Customer
Service, 11th Floor Raffles
Tower, Cybercity, Ebene,
Mauritius

Afin d'éviter tout retard, il vous est conseillé de ne pas envoyer de correspondance liée aux services à l'adresse email d'un employé.

5.2 Qui est responsable de votre plainte ?

Votre plainte est traitée par la direction d'AFRINIC, qui veillera à résoudre le problème à temps et de manière efficace, tout en respectant votre vie privée et votre confidentialité.

5.3 Combien de temps cela prend-t-il pour répondre à votre plainte ?

Dès qu'une plainte est reçue par téléphone ou par courriel à l'adresse complaints@AFRINIC.net, la direction d'AFRINIC fait en sorte d'y répondre dans un délai de deux (2) jours ouvrables à l'exclusion des jours fériés observés à Maurice.

5.4 Que pouvez-vous faire si vous n'êtes toujours pas satisfait ?

Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, vous êtes invité à envoyer un courriel à l'adresse admin-escalate@AFRINIC.net en précisant que vous souhaitez porter le problème devant une plus haute instance. Veuillez fournir toutes les informations utiles pour résoudre le problème, y compris votre numéro de ticket de service. Toutes les plaintes sont traitées par des cadres au plus haut niveau, et AFRINIC fait en sorte d'y répondre dans un délai de deux (2) jours ouvrables à l'exclusion des jours fériés observés à Maurice.

6. Amendement

Le présent Accord de niveau de service peut être modifié par AFRINIC à sa seule discrétion, mais seulement après avoir donné un préavis de trente jours. Les avis suffiront s'ils sont communiqués à la communauté

(a) sous forme de note sur le site principal d'AFRINIC www.AFRINIC.net,

(b) par courriel aux abonnés via des listes de diffusion.

7. Exclusion des comptes Sandbox et Beta

Dans l'environnement d'essai d'AFRINIC, les services Beta sont expressément exclus du présent Accord ou de tout autre engagement de niveau de service.

8. Conformité

Le présent Accord de niveau de service d'AFRINIC est conforme aux

Politiques actuelles de gestion des adresses IP publiques : <http://www.AFRINIC.net/en/library/policies>

Procédures internes des services d'AFRINIC

Contrat d'enregistrement de services d'AFRINIC : <http://www.AFRINIC.net/en/services/rs/rsa>

Règlements administratifs d'AFRINIC : <http://www.AFRINIC.net/en/about-us/bylaws>

Mauritius Labour Acts (Loi de Maurice sur le travail) : <http://labour.govmu.org/English/Legislations/Pages/Labour-Act.aspx>

Annexe

Définition

- Force majeure se réfère aux grèves totales ou partielles, aux ralentissements, à l'agitation ouvrière, au lock-out, aux insurrections ou aux désordres civils, aux conflits armés ou aux opérations militaires, aux actes de terrorisme ou aux sabotages, aux urgences nationales ou locales, aux actes ou omissions de la part des organismes gouvernementaux, au respect des lois, des règlements ou des demandes de tout gouvernement ou organisme gouvernemental, aux incendies, foudres, explosions, inondations, y compris les dégâts d'eau, aux séismes, aux affaissements, aux conditions météorologiques d'une gravité exceptionnelle incluant les cyclones, aux actes ou omissions de personnes pour lesquels AFRINIC n'est pas responsable, ou toute autre cause indépendante de sa volonté et tout événement ou circonstance pouvant être considéré comme un cas de force majeure.
- Le temps de réponse correspond à la rapidité avec laquelle AFRINIC répond à toute question soulevée par téléphone, par courriel ou par d'autres moyens.
- Le temps de résolution fait référence au temps nécessaire à partir du moment où un problème est consigné jusqu'à ce qu'il soit entièrement résolu.
- Les statistiques sur la résolution des requêtes de notre système de billetterie sont disponibles à l'adresse : <http://www.AFRINIC.net/en/services/statistics/rt-stats>



www.afrinic.net



Published by AFRINIC,
11th floor Raffles Tower,
Ebene Cybercity,
MAURITIUS
Phone: + 230 403 51 00
Fax: +230 466 67 58