Engagements de service — relevé du trimestre

LINDBERGH FORMATION — 16 rue de Maillé, 91310 Montlhéry · RCS Evry 817 946 114

Document établi le 09/11/2026

Mesurés par le journal, pas déclarés · document fictif

Document fictif — exemple de démonstration

Ce document est produit par le site Blue Lemon Agent pour illustrer ce qu'un agent IA remet à ses utilisateurs. Les sociétés, dossiers, montants et personnes qui y figurent sont inventés. Il n'a aucune valeur juridique, comptable ni commerciale.

Document fictif, produit pour la démonstration. *Un engagement de service est une valeur écrite au contrat : disponibilité, délai d'intervention, délai de rétablissement — avec la manière dont elle se mesure et ce qui se passe si elle n'est pas tenue.*

Les quatre engagements et le trimestre réalisé

Engagement	Valeur contractuelle	Trimestre réalisé	Mesure
Disponibilité du dispositif	**99,9 % sur le mois**	**99,97 %, soit 13 minutes cumulées**	**Appel de contrôle toutes les minutes**
Prise en charge d'un incident bloquant	**15 minutes, 24 h/24**	**3 incidents : 6, 9 et 4 minutes**	Horodatage de l'alerte et de l'accusé
Rétablissement d'un incident bloquant	**4 heures**	**41 minutes au plus long**	Horodatage du retour en service

Engagement	Valeur contractuelle	Trimestre réalisé	Mesure
Relevé mensuel	Remis sans demande	**3 sur 3**	Détail de chaque écart et de sa cause

Ce n'est pas le prestataire qui déclare l'écart : c'est le journal, et l'enseigne y a accès en continu. Un écart porté au relevé déclenche l'avoir prévu au contrat et se présente au comité avec sa cause et sa correction.

La mesure proposée en plus

Mesure	Pourquoi elle sert plus que la disponibilité
Délai de première réponse utile par file, publié chaque jour	**Une disponibilité de 99,9 % avec une file prioritaire à 20 minutes est un contrat tenu et un client perdu**

Les valeurs constatées sur douze mois, par file

File	Délai médian	Délai au 9e décile	Seuil à fixer
Pose dans les 72 heures	**2 min 10**	**3 min 50**	**À arrêter par les superviseurs**
Suivi de commande	40 secondes	2 min 30	À arrêter par les superviseurs
Réclamations	1 min 20	6 min	À arrêter par les superviseurs
Technique	55 secondes	4 min 10	À arrêter par les superviseurs

> **Le seuil se choisit sur des chiffres constatés, pas sur une ambition.** Un seuil fixé au-dessus de ce qui est déjà tenu ne protège personne ; un seuil fixé trop bas se paie en alertes que plus personne ne lit.

LINDBERGH FORMATION — Blue Lemon Agent — RCS Évry 817 946 114 —
Mentions légales : bluelemonagent.ai/mentions-legales

À fixer par l'enseigne

Seuils par file versés au contrat : _____

> **Demandez une démonstration avec vos propres documents**
> Ce document est un exemple fictif. Pour voir l'agent travailler sur vos propres documents, demandez une démonstration depuis sa fiche.
> https://bluelemonagent.ai/entreprises/cas-usage/systeme-multi-agents-de-service-client-a-grande-echelle

Portée de ce document : le service exploité par Blue Lemon Agent. Pour un agent déployé chez vous, la localisation applicable est celle de l'architecture décrite au devis et vérifiée avant mise en service ; l'exécution locale n'est annoncée que pour la configuration explicitement décrite et recettée au devis ; l'isolation applicable dépend du mode de déploiement décrit au devis, aucune isolation dédiée n'étant présumée ; les mécanismes de chiffrement en transit et au repos, leurs composants et la gestion des clés sont ceux documentés pour l'architecture retenue ; les rôles et permissions sont configurés et recettés pour les identités et systèmes effectivement raccordés ; les événements journalisés, leur contenu, leur durée de conservation et leurs accès sont définis pour le déploiement retenu.

LINDBERGH FORMATION — Blue Lemon Agent — RCS Évry 817 946 114 —
Mentions légales : bluelemonagent.ai/mentions-legales