

Onboarding et installation

Option pour PME SecureConnect

PME SecureConnect propose des options d'onboarding et d'installation flexibles pour la connectivité Internet et Voice, allant de l'auto-installation par le client à la configuration entièrement gérée sur site par un partenaire Sunrise certifié.

	Aperçu			
	Self Installation	Business Installation	Business Installation Premium	Business Site Check
Champ d'application	Le client installe les appareils préconfigurés	Installation sur site de Connectivity et Voice en une visite unique	Installation sur site de Connectivity et Voice, y compris les éléments optionnels	Vérification de la faisabilité sur site avant l'installation
Visite sur site	Non requise	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
Couverture des appareils téléphoniques	–	Jusqu'à 12 téléphones	Jusqu'à 100 téléphones	–
Éléments optionnels	–	–	IP fixe, Mobile Backup, extension de la portée Wi-Fi, connexion TV	–
Coûts	Gratuite	Selon l'offre	Selon l'offre	Selon l'offre

	Aperçu détaillé du service: Self-Installation
Caractéristiques du service	Les appareils préconfigurés sont installés par le client à l'aide des instructions fournies avec le matériel. • Matériel préconfiguré, expédié à l'adresse du client • Guide d'auto-installation pas à pas
Non inclus	Visite d'un technicien sur site et/ou assistance de configuration à distance, Business Site Check.
Recommandé pour	Les clients avec une configuration simple (Connectivity, option Voice de base) qui sont capables d'installer l'appareil sans assistance sur site.
Comment commander	Sélectionner lors du processus de commande comme option d'installation, si techniquement possible pour l'adresse et le type d'accès. Si l'auto-installation s'avère inadaptée, un passage à Business Installation, Business Installation Premium ou Business Site Check reste possible.
Coûts	Pas de frais d'installation (auto-installation, envoi uniquement).

Aperçu détaillé du service: Business Installation

Caractéristiques du service	Visite unique d'un technicien combinant l'installation de l'Internet (Connectivity) et du système téléphonique (Voice) pour les bureaux avec jusqu'à 12 appareils téléphoniques. • Connexion et configuration du routeur pour l'accès à Internet • Installation et configuration de jusqu'à 12 appareils téléphoniques (téléphones ou app pour téléphone sur mobile/ordinateur de bureau) • Test des appels, des transferts et de la messagerie vocale • Présentation rapide de l'utilisation de base
Non inclus	Business Site Check, configuration avancée du système téléphonique, IP fixe, Mobile Backup, Wi-Fi Extenders, connexion TV et appareils/licences au-delà de 12 unités (devis et facturation séparés, en fonction de l'effort réel fourni).
Recommandé pour	Petits bureaux avec jusqu'à 12 téléphones.
Comment commander	Sélectionner lors du processus de commande comme option d'installation; Sales ou Onboarding peuvent recommander cette option en fonction des besoins du client.
Coûts	Selon l'offre. Au-delà de 12 unités, les appareils font l'objet d'un devis et d'une facturation séparés, en fonction de l'effort réel fourni.

Aperçu détaillé du service: Business Installation Premium

Caractéristiques du service	Tout inclus dans Business Installation, étendue pour un plus grand nombre d'appareils et des installations téléphoniques plus complexes. • Tout inclus dans Business Installation • Configuration d'appareils téléphoniques supplémentaires, jusqu'à 100 au total • Éléments optionnels si commandés: Configuration IP fixe, configuration Mobile Backup, extension de la portée Wi-Fi, connexion TV • Configuration avancée de l'installation téléphonique sur demande: routage des appels, groupes de sonneries, files d'attente, licences optionnelles
Non inclus	Business Site Check; appareils/licences au-delà de 100 unités (devis et facturation séparés, en fonction de l'effort réel fourni); extensions Voice/PBX autonomes non liés à une installation PME SecureConnect.
Recommandé pour	Des équipes en croissance ou des bureaux avec jusqu'à 100 téléphones, des exigences vocales plus complexes ou des options supplémentaires.
Comment commander	Sélectionner lors du processus de commande comme option d'installation; Sales ou Onboarding peuvent recommander cette option en fonction des besoins du client.
Coûts	Selon l'offre, y compris la configuration des appareils pour jusqu'à 100 téléphones sans frais séparés par appareil. Au-delà de 100 unités, les appareils font l'objet d'un devis et d'une facturation séparés, en fonction de l'effort réel fourni.

Aperçu détaillé du service: Business Site Check

Caractéristiques du service	Visite unique d'un technicien sur site pour vérifier la faisabilité de la fourniture de l'Internet et de la téléphonie, avant installation ou résiliation du fournisseur. • Planification du rendez-vous • Analyse de faisabilité sur site pour l'accès et la fourniture de Voice • Résumé écrit des conclusions, accompagné d'une recommandation
-----------------------------	---

	• Déplacement et jusqu'à 90 minutes sur site
Non inclus	Tout travail de réparation ou d'installation identifié comme nécessaire fera l'objet d'un devis et d'une facturation séparés comme pour Self-Installation, Business Installation ou Business Installation Premium, une fois les résultats connus. La compatibilité du site n'est pas garantie.
Recommandé pour	Les situations dans lesquelles la compatibilité du site est vraiment incertaine – p. ex. une configuration inhabituelle du bâtiment, une technologie d'accès incertaine ou un câblage interne complexe – afin que cela puisse être résolu avant l'installation et avant de résilier tout fournisseur précédent.
Comment commander	Sélection lors du processus de commande ou décision d'Onboarding comme étape supplémentaire si vraiment nécessaire avant l'installation.
Coûts	Selon l'offre. Toujours facturé en cas de réservation.

Responsabilités du client

Rendez-vous sur site	Pour toute option incluant une visite d'installation sur site (Business Installation ou Business Installation Premium), les éléments suivants doivent être assurés avant le rendez-vous: • Disponibilité à l'heure convenue pour autoriser l'accès du technicien aux locaux • Une prise de courant 230 V en fonctionnement sur le site d'installation prévu • Terminer le câblage interne nécessaire à l'avance (les frais d'électricien pour le câblage interne ne sont pas inclus dans ces packs) • Informations exactes et complètes sur le site et les conditions requises
----------------------	--

Divers

Installation	L'installation des appareils, les tests et la mise en service sont effectués par Sunrise ou par un partenaire d'installation Sunrise certifié. Les services sont remis en état de fonctionnement et confirmés par une signature documentée.
Modification de date et accès	Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer si le client n'est pas joignable, si l'accès aux locaux n'est pas possible ou si un rendez-vous convenu doit être modifié à la dernière minute.
Équipement fourni par le client	Sunrise décline toute responsabilité en cas de défauts, d'incompatibilités ou de problèmes de performance liés à l'équipement, au logiciel ou à l'infrastructure réseau fournis par le client.
Helpdesk	L'assistance technique est disponible au 0800 111 777.

Généralités

Documents contractuels	• Contrat individuel • Description du service PME SecureConnect • Conditions générales pour les clients commerciaux de Sunrise Sàrl
Version	23.09.2026