

Sunrise Business AI Assistant

Description du produit, composants et options	
Nom du produit	Sunrise Business AI Assistant
Description du produit (résumé)	Sunrise Business AI Assistant («Produit» ou «Services») est une plateforme d'IA souveraine et sécurisée suisse conçue pour une utilisation professionnelle quotidienne. Cette plateforme met à la disposition des collaborateurs et collaboratrices un assistant performant pour la recherche, la rédaction, la synthèse, l'analyse et l'accès interne aux connaissances, le tout grâce à une interface conçue pour être aussi simple ou aussi avancée que les utilisateurs le souhaitent. Toutes les données sont exclusivement traitées et stockées en Suisse par une entreprise suisse qui n'est pas soumise au US Cloud Act. Les données des clients ne sont jamais utilisées pour l'entraînement des modèles d'IA, ce qui garantit une souveraineté totale des données et le respect des exigences suisses en matière de protection des données. La plateforme exploite une sélection de modèles d'IA suisses (p. ex. Apertus) ainsi que des modèles open source et open-weight de premier plan, fournissant des capacités d'IA de qualité exceptionnelle sans dépendre de fournisseurs de cloud étrangers propriétaires. Une architecture agentique permet aux organisations de concevoir, partager et déployer des agents d'IA qui agissent au nom des utilisateurs, se connectent aux systèmes d'entreprise, automatisent les workflows et collaborent sur différentes tâches. Pour la description complète du produit, veuillez consulter la description du service («Description du Service»), qui fait partie intégrante du présent contrat dans sa version actuelle et peut être consultée dans sa version actuelle en cliquant sur le lien suivant: https://www.sunrise.ch/business/fr/ai-solutions-for-business/ai-assistant

Caractéristiques principales (résumé)

Sunrise Business AI Assistant offre les fonctionnalités suivantes dans le cadre de l'abonnement standard (résumé; pour une vue d'ensemble complète, veuillez consulter la Description du Service):

Assistant IA conversationnel

Une interface de chat intuitive pour la recherche, la rédaction, la synthèse, l'analyse et les demandes commerciales générales. Les conversations sont auto-titrées et organisées chronologiquement, avec une recherche textuelle intégrée dans l'historique des conversations et la possibilité de marquer des discussions en favoris pour un accès rapide. Un mode de chat temporaire est disponible pour les conversations éphémères et non enregistrées. Les utilisateurs peuvent mener des conversations en parallèle afin de comparer les résultats.

Mode Easy et mode Expert

Deux modes d'interface pour répondre au niveau de confort de chaque utilisateur. Les utilisateurs peuvent passer d'un mode à l'autre à tout moment, et les deux sont inclus dans l'abonnement standard sans frais supplémentaires.

Mode Easy: une interface simplifiée avec trois profils d'IA intuitifs (rapide, créatif et réfléchi) afin que les utilisateurs puissent se concentrer sur leur travail et non sur les paramètres techniques.

Mode Expert: accès complet à tout le catalogue des modèles, options de configuration avancées, préreglages réutilisables et raccourcis de commande pour les utilisateurs performants qui souhaitent un contrôle précis.

Pools de connaissances et données d'entreprise

Les organisations peuvent télécharger des documents et des ensembles de données internes afin de les rendre consultables et utilisables par l'assistant IA via le module d'accompagnement Super-Storage. Deux types de pools sont disponibles par défaut et inclus gratuitement:

Knowledge Pool (RAG): les documents sont regroupés, intégrés et rendus consultables. Les utilisateurs obtiennent des réponses précises basées sur les connaissances de l'entreprise.

Database Pool: des tableaux CSV avec requêtes typées et filtrables. Les utilisateurs peuvent télécharger des données structurées et interagir avec elles en langage naturel.

Stockage: 5 GB par utilisateur inclus, avec la possibilité d'ajouter du stockage selon l'offre choisie. Les fichiers peuvent également être joints directement dans le chat (sous forme d'image ou de texte, par simple glisser-déposer).

Agents d'IA

Les agents d'IA sont inclus dans chaque abonnement. L'Agent Marketplace intégrée met à disposition des agents spécialisés prêts à l'emploi, notamment:

- Recrutement: pour créer des annonces d'emploi et des messages People
- Suivi des paiements: pour générer des rappels pour les factures impayées
- Notes de réunion: pour résumer les notes et les comptes rendus de réunion
- Traduction CH: pour traduire les contenus entre l'allemand (DE), le français (FR), l'italien (IT) et l'anglais (EN)
- Factures: pour expliquer les éléments et les montants des factures
- Customer Care: pour rédiger des réponses aux clients
- Études de marché et de concurrence: pour rechercher les tendances du marché et les concurrents

Sunrise peut ajouter, modifier ou supprimer des agents de la Marketplace à sa discrétion.

Les organisations peuvent également créer et personnaliser leurs propres agents. Les agents personnalisés offrent les mêmes capacités conversationnelles que le chat IA standard, tout en permettant aux organisations de personnaliser les instructions et les Use Cases, et de se connecter à des API tierces via OpenAPI.

Les agents personnalisés tout comme les agents sélectionnés de la Marketplace peuvent être partagés à l'échelle de l'organisation, ce qui les rend facilement accessibles aux autres utilisateurs. (la fonctionnalité de partage des agents est uniquement disponible pour les offres Team et Professional). Les agents créés par le client, les instructions, les configurations et les sources de données connectées sont gérés aux risques du client. Il incombe au client de s'assurer que les droits d'accès, les instructions et les autorisations d'outils accordés à un agent ne dépassent pas l'autorité de l'utilisateur concerné.

La plateforme est prête pour l'IA agentique: les agents peuvent agir au nom des utilisateurs via les connecteurs d'entreprise, exécuter des workflows à plusieurs étapes et collaborer avec d'autres agents.

Outils intégrés

- Recherche en ligne: permet de compléter les connaissances internes avec des données publiques actuelles¹
- Recherche de fichiers: permet de rechercher dans les documents téléchargés et les pools de connaissances
- Transcription: conversion vocale en texte pour les fichiers audio
- Interpréteur de code: permet d'effectuer des calculs, d'analyser les données et de générer des visualisations
- Artefacts: aperçu du rendu des documents, tableaux et code
- Conversion texte-parole: voix configurables pour la sortie audio

Connecteurs d'entreprise

Les intégrations natives connectent l'assistant IA aux systèmes commerciaux existants, permettant aux agents et aux outils d'accéder aux données réelles de l'entreprise et de les utiliser:

Microsoft 365: Outlook (e-mail), Calendrier, OneDrive, Excel, OneNote, To Do, Planner, Contacts, Teams et Chats, SharePoint

Atlassian: Jira, Confluence

Des connecteurs supplémentaires peuvent être mis à disposition sur demande avec l'offre Professional, sous réserve d'une évaluation séparée et d'une tarification personnalisée. Le catalogue de connecteurs est en constante évolution.

Personnalisation

Langue de l'interface configurable (DE, FR, IT, EN), sélection du thème, taille de la police et différents paramètres de comportement du chat. Les utilisateurs peuvent enregistrer des configurations prédéfinies et basculer de l'une à l'autre.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la Description du Service.

¹ Les informations obtenues par le biais de recherches en ligne sont fournies uniquement à titre de commodité et peuvent être incomplètes, inexactes ou obsolètes. Le client demeure seul responsable de vérifier de manière indépendante l'exactitude, l'exhaustivité et la pertinence de ces informations avant de s'y fier.

Modèles d'IA

Sunrise Business AI Assistant permet d'accéder à une sélection régulièrement mise à jour de modèles d'IA centrés sur la souveraineté et la transparence des données:

- Modèles suisses: y compris Apertus, développé et hébergé en Suisse
- Principaux modèles open source et open-weight: un catalogue multi-fournisseurs de modèles haute performance

Une liste complète et actualisée de tous les modèles disponibles est disponible ici:

<https://documentation.ai.sunrise.ch/maas/active-models/>

Dans le mode Easy, les modèles sont présentés sous la forme de trois profils intuitifs (rapide, créatif et réfléchi). Dans le mode Expert, les utilisateurs peuvent sélectionner directement les modèles dans le catalogue complet.

Accès à la plateforme

- Application web: interface entièrement fonctionnelle basée sur le navigateur
- Progressive Web App (PWA): installable sur le bureau et sur mobile pour une expérience similaire à celle d'une app

Optimisée pour Google Chrome, Microsoft Edge et Firefox. Connexion Internet requise.

Gestion des utilisateurs

- Single Sign-On (SSO) via Microsoft Entra ID avec synchronisation des répertoires
- Authentification utilisateur autonome (intégrée)
- Console d'administration disponible sur portal.ai.sunrise.ch

Sécurité

Sunrise Business AI Assistant fonctionne exclusivement sur une infrastructure suisse. L'ensemble du traitement et du stockage – applications actives et sauvegardes – restent à l'intérieur des frontières suisses, Sunrise étant votre partie contractante soumise au droit suisse.

Les données sont cryptées en transit (TLS 1.3) et au repos (AES-256). L'isolation des tenants est appliquée jusqu'à la couche matérielle.

Vos données ne sont jamais utilisées pour entraîner ou évaluer un modèle et sont supprimées de manière vérifiable sur demande.

La plateforme est exploitée dans le cadre d'un système de gestion de la sécurité de l'information certifié ISO 27001, auditée de manière indépendante selon la norme ISAE 3402 Type II, et structurée de manière à répondre aux exigences d'externalisation de la circulaire FINMA 2018/3, de la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD) et du RGPD.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la Description du Service.

Disponibilité, niveau de service et assistance

Disponibilité et niveau de service

Disponibilité de la plateforme: disponibilité mensuelle du service à 98% pendant les heures de bureau standard (du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00 CET, hors jours fériés en Suisse) et disponibilité en «best effort» en dehors des heures de bureau.

Sauf disposition contraire expresse dans un contrat signé, aucun crédit de service, remboursement, pénalité ou autre compensation ne sera accordé en cas d'indisponibilité ou de non-respect d'un niveau de service.

Assistance

Assistance de 1^{er} niveau disponible pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00 CET, hors jours fériés en Suisse)

Disponible dans les langues suivantes: allemand, français, italien, anglais

Disponible via les canaux suivants: téléphone, e-mail et Sunrise AI Support.

Téléphone: 0800 550020 / 0800 111555

E-mail: businesssupport@sunrise.net

Sunrise AI Support: <https://support.ai.sunrise.ch/>

Délai de première réponse garanti pour l'assistance de 1^{er} niveau:

- Pour l'abonnement Starter: première réponse garantie dans un délai de 48 heures.
- Pour les abonnements Team et Professional: première réponse garantie dans un délai de 24 heures.
- Les délais de réponse sont comptabilisés à partir de la réception de la demande; les demandes reçues en dehors des heures d'assistance sont considérées comme reçues au début du jour d'assistance suivant.
- La première réponse comprend uniquement la confirmation par Sunrise de la réception d'un ticket d'assistance pendant les heures d'assistance applicables. Cette confirmation est uniquement de nature administrative et ne peut inclure aucune évaluation, enquête, diagnostic, solution de contournement, proposition de solution, engagement, mise à jour du statut ou autre réponse de fond concernant le problème signalé. Les temps de réponse ne constituent pas des temps de résolution ou de restauration. Aucun délai de résolution ou de restauration n'est garanti.
- Aucun délai de résolution fixe n'est appliqué et aucun délai de résolution ou de restauration n'est garanti.

Pour une prestation de service efficace, le client désigne un point de contact unique (personne ou équipe) pour ouvrir les incidents et les demandes et agir en tant qu'interface principale avec Sunrise.

L'assistance de 2^e et 3^e niveau peut être effectuée par ou via le partenaire technologique, à la seule discrétion de Sunrise.

Maintenance programmée: sera annoncée à l'avance si cela est raisonnablement possible. La maintenance d'urgence peut être effectuée sans préavis si nécessaire pour des raisons de sécurité, de stabilité, légales ou opérationnelles.

Notification d'incidents et de modifications: les clients sont informés des incidents et des modifications apportées au service via la page de statut et par e-mail.

Les engagements en matière de disponibilité et de réponse ne s'appliquent pas à la maintenance programmée ou d'urgence, aux fonctionnalités bêta ou d'aperçu, aux systèmes du client, aux réseaux ou aux intégrations contrôlés par le client, aux configurations non prises en charge, à l'abus, aux actes ou omissions du client ou de ses utilisateurs, aux systèmes tiers échappant au contrôle de Sunrise, aux mesures de sécurité, aux mesures légales ou réglementaires ou aux événements échappant au contrôle raisonnable de Sunrise.

Limites du service
(hors périmètre) et
limites du produit

Les scénarios suivants échappent au champ d'application de l'abonnement standard Sunrise Business AI Assistant et peuvent nécessiter une évaluation séparée:

- Mise au point ou entraînement de modèles d'IA personnalisés
- Intégrations personnalisées au-delà des connecteurs standard pris en charge
- Migration des données depuis d'autres plateformes ou outils d'IA
- Formation des utilisateurs finaux et programmes de gestion du changement
- Déploiement sur site ou hébergement cloud privé
- Politiques personnalisées de conservation ou de suppression des données nécessitant une évaluation légale

Les résultats générés par l'IA sont probabilistes et peuvent être incomplets, inexacts, obsolètes, biaisés, trompeurs ou autrement inadaptés à l'objectif prévu par le client. Les résultats ne constituent pas des conseils juridiques, financiers, médicaux, réglementaires ou d'autres conseils professionnels. Le client doit examiner et valider de manière indépendante tous les résultats avant leur utilisation et reste seul responsable de toutes les décisions, actions, omissions et communications basées sur ces résultats. Sunrise ne garantit pas que les résultats sont uniques, protégeables ou libres de droits de tiers. Les informations obtenues par le biais de recherches sur Internet, de sources externes ou de systèmes connectés peuvent être incomplètes, obsolètes ou inexacts et doivent être vérifiées de manière indépendante par le client. Sunrise ne peut ni vérifier ni assumer la responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité ou de la disponibilité de ces informations.

La disponibilité de modèles, d'agents d'IA, de caractéristiques ou de fonctionnalités spécifiques n'est pas garantie. Sunrise peut, à sa seule discrétion et à tout moment, modifier, remplacer, restreindre, supprimer, mettre à jour ou désactiver tout modèle d'IA, agent IA, caractéristique ou fonctionnalité, connecteur, intégration, outil ou toute technologie tierce sans préavis et sans responsabilité.

	Prix
Onboarding	Pas de frais d'onboarding.
Généralités	Tous les prix sont indiqués en CHF et s'entendent hors taxes, droits et autres frais. Facturation par utilisateur.

Les offres sont déterminées par le nombre d'utilisateurs: Starter (1 à 9 utilisateurs), Team (10 à 49 utilisateurs) et Professional (50 à 100 utilisateurs). L'offre définit les fonctionnalités incluses.

Option A: sans engagement, facturation mensuelle: Starter CHF 14.90 / Team CHF 12.90 / Professional CHF 10.90 par utilisateur et par mois.

Option B: engagement de 12 mois, facturation annuelle: Starter CHF 11.90 / Team CHF 10.90 / Professional CHF 9.90 par utilisateur et par mois.

Option C: engagement de 12 mois, facturation annuelle, disponible exclusivement pour les clients Sunrise Business possédant un service Sunrise Business actif²: Starter CHF 9.90 / Team CHF 8.90 / Professional CHF 7.90 par utilisateur et par mois.

L'option de facturation définit l'engagement et le cycle de facturation. Elle ne modifie pas les fonctionnalités incluses dans l'offre.

Inclus dans chaque offre: assistant conversationnel avec les modes Easy et Expert, modèles d'IA open source et open-weight suisses et de référence, pools de connaissances et de données, 5 GB de stockage par utilisateur, l'Agent Marketplace et des agents personnalisés, tous les outils intégrés, connecteurs Microsoft 365 et Atlassian, application web et PWA, SSO via Microsoft Entra ID, hébergement suisse, gestion centralisée et assistance standard.

Inclus en plus dans Team: le partage des agents dans toute l'organisation, un environnement isolé dédié et une assistance prioritaire pendant les heures de bureau.

Inclus en plus dans Professional: connecteurs supplémentaires sur demande, onboarding guidé et un workshop de développement d'agents, un service d'accompagnement IA simplifié et un accès anticipé aux nouvelles fonctionnalités.

Environnement: avec l'offre Starter, l'organisation fonctionne sur la plateforme Sunrise Business AI Assistant partagée, la séparation des tenants étant appliquée jusqu'à la couche matérielle. Les offres Team et Professional comprennent également un environnement isolé dédié dont les ressources sont exclusivement réservées au client.

Nombre d'utilisateurs: un abonnement est valable pour 1 à 100 utilisateurs. Il est possible d'ajouter des utilisateurs à tout moment. Pour plus de 100 utilisateurs, une configuration et une tarification personnalisées s'appliquent. Veuillez contacter votre représentant commercial Sunrise.

Volume de crédits d'utilisation: chaque abonnement comprend un volume de crédits mensuels généreux. L'utilisation actuelle est visible à tout moment sous forme de barres de pourcentage simples dans l'application et dans la console de gestion. Les crédits d'utilisation sont déterminés par le volume de niveau d'utilisateur et restent cohérents sur tous les abonnements. Chaque utilisateur reçoit un crédit mensuel équivalent à la valeur du prix de fidélité de son niveau respectif:

- Niveau Standard (1 à 9 utilisateurs) par mois: 9,90 crédits par utilisateur, soit un total de 89,1 crédits
- Niveau Plus (10 à 49 utilisateurs) par mois: 8,90 crédits par utilisateur, soit un total de 436,1 crédits
- Niveau Pro (50 à 100 utilisateurs) par mois: 7,90 crédits par utilisateur, soit un total de 790 crédits

Pour les clients ayant plus de 100 utilisateurs, un crédit groupé correspondant plus élevé est attribué.

Les crédits d'utilisation sont regroupés au niveau de l'entreprise et les administrateurs sont responsables de la définition de limites d'utilisation individuelles par utilisateur.

Utilisation supplémentaire: si une capacité supplémentaire est nécessaire, l'administrateur du compte peut souscrire des crédits d'utilisation supplémentaires dans l'un des trois packs mensuels fixes (il n'est pas possible de choisir un montant personnalisé):

- CHF 20.– par mois: CHF 20.– de crédits d'utilisation
- CHF 90.– par mois: CHF 100.– de crédits d'utilisation (rabais de 10%)
- CHF 160.– par mois: CHF 200.– de crédits d'utilisation (rabais de 20%)

Les crédits d'utilisation supplémentaires correspondent à un abonnement mensuel: sauf résiliation à la fin du mois de facturation en cours, le pack de crédits d'utilisation est automatiquement renouvelé pour chaque mois de facturation suivant et le nombre correspondant

de crédits d'utilisation est réattribué au début de chaque mois de facturation renouvelé. Les crédits sont uniquement disponibles pour la période de facturation en cours, ne sont pas transférables et expirent à la fin de chaque période de facturation. Ils sont utilisés une fois que le volume mensuel inclus dans l'abonnement est épuisé. Les crédits sont déduits en fonction de la tarification des tokens d'entrée et de sortie du modèle utilisé, par million de tokens. Le pack de crédits d'utilisation peut être résilié via les mêmes canaux que l'abonnement principal.

Stockage supplémentaire: chaque abonnement comprend 5 GB par utilisateur. Si une capacité supérieure est nécessaire, l'administrateur du compte peut acheter du stockage supplémentaire avec n'importe quelle offre. Du stockage supplémentaire est ajouté à la capacité totale de l'organisation et peut être attribué par l'administrateur à tous les utilisateurs. Il existe trois packs mensuels fixes (il n'est pas possible de choisir un montant personnalisé):

- 100 GB: CHF 3.-/mois
- 150 GB: CHF 4.50/mois
- 250 GB: CHF 7.50/mois

Le stockage supplémentaire est un abonnement mensuel: sauf résiliation à la fin du mois de facturation en cours, le pack de stockage supplémentaire se renouvelle automatiquement pour chaque mois de facturation suivant. Il peut être résilié via les mêmes canaux que l'abonnement principal, indépendamment de celui-ci, et reste disponible jusqu'à la fin de la période de facturation au cours de laquelle la résiliation prend effet.

Configuration
personnalisée

Pour des besoins spécifiques ou sur mesure (instance dédiée, connecteurs supplémentaires, extension de stockage ou besoins de conformité spécifiques à l'entreprise), une configuration et une tarification personnalisées peuvent être fournies en fonction des besoins du client.

Conditions requises du produit et obligations du client

² L'éligibilité à cette option tarifaire nécessite au moins un service Sunrise Business actif au moment de l'abonnement. La résiliation ultérieure de ce service n'affecte pas la durée de l'abonnement AI Assistant existant.

Responsabilités du client

Préparation de l'accès et de l'environnement

Le client est responsable de fournir l'accès nécessaire et de préparer l'environnement pour la configuration initiale et les opérations en cours:

- Pour l'intégration de Microsoft 365: un abonnement Microsoft 365 actif avec accès administrateur approprié
- Pour l'intégration d'Atlassian: un abonnement Atlassian Cloud actif avec accès administrateur (Jira, Confluence)
- Nomination d'un seul interlocuteur (personne ou équipe) pour les demandes de service et la gestion des incidents
- S'assurer que les données de l'entreprise téléchargées sont conformes aux politiques internes de gouvernance des données

Compte de l'entreprise

Le client enregistre un compte d'entreprise sur le portail et désigne au moins un administrateur («Admin»). Les admins peuvent créer, désactiver et gérer des comptes utilisateur individuels, attribuer des rôles et des autorisations et fournir ou révoquer des clés API. Le client est responsable de toutes les actions effectuées dans le cadre de ses comptes d'entreprise et d'utilisateur.

Comptes utilisateur

Chaque personne physique doit posséder un compte utilisateur unique. Le partage de comptes est interdit. Le client doit immédiatement mettre à jour ou révoquer l'accès lorsque le personnel ou les fonctions changent et conserver des coordonnées et des informations de facturation exactes.

Identifiants et sécurité

Le client doit garder les identifiants et les clés API confidentiels, activer l'authentification multifactor si disponible et faire tourner les clés périodiquement. Sunrise et/ou le partenaire technologique peuvent suspendre ou réinitialiser les identifiants compromis afin de protéger les services et le client.

Commande

Les Services incluent (i) le SaaS et (iv) les services professionnels. Le client sélectionne les produits et les niveaux de capacité dans le portail ou dans un formulaire de commande.

Modifications des Services

Sunrise et/ou le partenaire technologique peuvent améliorer, modifier ou désactiver les fonctionnalités. Dans le cas d'une modification matérielle ou défavorable d'une fonctionnalité payante que le client utilise activement, Sunrise et/ou son partenaire technologique fourniront un préavis raisonnable (sauf en cas de sécurité, de conformité, de licence ou de problèmes juridiques urgents).

Modèles tiers ou open source, plug-ins et intégrations

Les Services peuvent permettre l'accès à des services tiers ou à des composants open source (y compris, sans limitation, des modèles d'IA open source). L'utilisation par le client d'offres de tiers est régie par leurs conditions, licences et politiques d'utilisation acceptables. Sunrise et/ou son partenaire technologique ne sont pas responsables des services tiers, de leur disponibilité ou de leur sécurité. Si un client utilise des modèles tiers/open source, toute responsabilité qui en résulte ou toute violation de la réglementation relève de la responsabilité du client, sauf si cela est expressément assumé par écrit par Sunrise et/ou son partenaire technologique.

Fonctionnalités en version bêta/d'aperçu

Les fonctionnalités alpha/bêta/d'aperçu sont fournies «en l'état», peuvent présenter des défauts, être soumises à des conditions supplémentaires ou à des restrictions tarifaires et peuvent être retirées à tout moment.

Conduite requise

Le client devra: (a) utiliser les Services uniquement conformément au présent contrat et au droit applicable; (b) maintenir et actualiser rapidement les informations d'enregistrement, de facturation et de notification; (c) mettre en œuvre des contrôles de sécurité raisonnables du côté

du client en fonction de la sensibilité du contenu client; et (d) informer immédiatement Sunrise et/ou son partenaire technologique en cas d'accès non autorisé ou d'incidents de sécurité suspectés.

Les Services sont destinés à être utilisés comme des outils d'IA d'assistance générale, et non pour un usage à haut risque. Les parties reconnaissent et conviennent que, aux fins de la loi sur l'IA de l'UE («loi sur l'IA») et d'autres lois applicables similaires, les services d'IA ne sont pas des systèmes d'IA à haut risque et que Sunrise et/ou son partenaire technologique ne sont ni fournisseurs de systèmes d'IA à haut risque, ni fournisseurs de modèles d'IA, ni fournisseurs d'IA à usage général, tel que défini dans la loi sur l'IA. Les Services intègrent des modèles tiers. Le Client, en tant que déployeur et/ou fournisseur de systèmes d'IA selon le cas en vertu de l'IA Act ou d'autres lois applicables similaires, doit se conformer aux obligations qui lui incombent à ce titre en vertu de ceux-ci.

Conduite interdite

Le client ne doit pas (et ne doit pas permettre à d'autres personnes): (i) examiner, scanner ou tester la vulnérabilité des Services ou de tout réseau sans autorisation écrite préalable; (ii) violer ou contourner la sécurité ou l'authentification; (iii) introduire des logiciels malveillants, des virus, des vers, des chevaux de Troie, des backdoors, des bombes à retardement ou d'autres codes malveillants; (iv) enfreindre la loi ou les droits de tiers (y compris les lois sur la propriété intellectuelle, la protection des données, l'exportation ou les sanctions); (v) partager des comptes, revendre ou accorder une sous-licence en dehors du champ d'application de l'abonnement; (vi) copier, modifier, traduire, inverser ou créer des œuvres dérivées ou concurrentielles des Services, sauf dans la mesure limitée où une telle restriction est interdite par la loi; (vii) utiliser les Services pour construire ou former un modèle/une plateforme concurrent; (viii) effectuer ou autoriser un refus de service ou des tests de résistance sans autorisation écrite; (ix) utiliser les Services pour générer des contenus illégaux, y compris des contenus CSAM ou des contenus portant atteinte aux droits, ou pour surveiller ou créer des profils de personnes illégalement; ou (x) contourner les limites d'utilisation ou les limites tarifaires.

Conduite interdite additionnelle

Le client ne doit ni utiliser, ni autoriser l'utilisation (y compris la mise en service ou la mise sur le marché) des Services pour toute utilisation interdite de l'IA en vertu de l'article 5 de la loi sur l'IA ou d'autres lois applicables similaires, y compris sans s'y limiter: (i) utiliser des techniques subliminales, manipulatoires ou trompeuses pour fausser matériellement le comportement d'une personne ou d'un groupe d'une manière qui cause ou est susceptible de causer des dommages; (ii) exploiter la vulnérabilité d'une personne ou d'un groupe en raison de son âge, de son handicap ou de sa situation sociale ou économique spécifique d'une manière qui cause ou est susceptible de causer des dommages; (iii) générer ou manipuler des images réalistes, des vidéos, des contenus audio ou des contenus similaires sur les parties intimes d'une personne physique identifiable ou sur une personne physique identifiable impliquée dans des activités sexuellement explicites; (iv) générer ou manipuler du matériel ou des performances pédopornographiques au sens de l'article 2, points c) et e), de la directive 2011/93/UE ou d'autres lois applicables similaires; (v) évaluer ou classer des personnes ou des groupes en fonction de leur comportement ou de leurs caractéristiques, dans la mesure où tout score social ou autre qui en résulte conduit à un traitement préjudiciable ou défavorable; (vi) effectuer des évaluations de risques afin d'évaluer ou de prédire le risque qu'une personne commette une infraction pénale, uniquement sur la base du profilage d'une personne ou d'une évaluation de ses traits et caractéristiques de personnalité; (vii) créer ou étendre des bases de données de reconnaissance faciale à travers l'extraction non ciblée d'images faciales à partir d'images Internet ou de CCTV; (viii) déduire les émotions d'une personne dans les domaines du poste de travail et des établissements d'enseignement; (ix) utiliser des systèmes de catégorisation biométriques pour déduire ou conclure la race, les opinions politiques, l'affiliation à un syndicat, les convictions religieuses ou philosophiques, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne; ou (x) effectuer l'identification biométrique à distance «en temps réel» dans des espaces accessibles au public à des fins d'application de la loi.

Utilisations à haut risque interdites

Le client ne doit ni utiliser, ni autoriser l'utilisation (y compris la mise en service ou la mise sur le marché) des Services d'une manière qui les qualifie ou les modifie comme présentant un risque élevé en vertu de l'article 6 et des annexes I et III de la loi sur l'IA, ou d'autres lois applicables similaires. Sans limitation, le client ne doit pas utiliser les services d'IA: (i) comme un produit ou un composant de sécurité d'un produit, listé à l'annexe I de la loi sur l'IA; (ii) pour la biométrie, y

compris les systèmes d'identification biométrique à distance, la catégorisation biométrique ou la reconnaissance des émotions; (iii) comme élément de sécurité dans la gestion et l'exploitation d'infrastructures critiques, de la circulation routière ou de l'approvisionnement en eau, en gaz, en chauffage et en électricité; (iv) pour déterminer l'accès ou l'admission à des établissements d'enseignement ou de formation professionnelle, ou pour évaluer le niveau d'éducation ou de formation accessible aux personnes, pour évaluer leurs résultats d'apprentissage, ou pour surveiller ou détecter leur comportement lors des tests; (v) pour l'emploi, la gestion des collaborateurs et l'accès au travail indépendant: notamment pour le recrutement, l'évaluation et la sélection de candidats, les offres d'emploi ciblées, l'analyse et le filtrage des candidatures; pour prendre des décisions concernant les collaborateurs, y compris en ce qui concerne leur promotion ou leur licenciement; pour attribuer des tâches en fonction des comportements, des traits ou des caractéristiques d'une personne; ou pour surveiller ou évaluer les performances ou le comportement des collaborateurs; (vi) pour l'accès et la jouissance des services privés et publics essentiels, y compris l'évaluation de la solvabilité, l'évaluation des risques-clients, l'envoi des services d'urgence, la tarification de l'assurance-vie ou de l'assurance-maladie ou la détermination de l'éligibilité aux prestations d'assistance publique; (vii) en matière d'application de la loi, de migration, d'asile et de gestion du contrôle des frontières: notamment pour l'évaluation des risques de criminalité ou d'infraction, la détection, l'enquête, le profilage et les poursuites, les polygraphies, l'évaluation des preuves, l'évaluation de la sécurité, des migrations irrégulières ou des risques pour la santé, ou pour l'évaluation des demandes ou l'identification de personnes; ou (viii) dans l'administration de la justice et les processus démocratiques, par exemple pour la recherche ou l'application des faits et du droit dans la prise de décision judiciaire, ou pour l'influence sur les élections ou les référendums.

Violation matérielle; utilisation non autorisée

Toute utilisation interdite ou à risque élevé des Services d'IA par le client constitue une violation substantielle des présentes conditions générales de service. Si, par ses actions, modifications ou utilisation, le Client devient un fournisseur des Services d'IA (y compris toute nouvelle version à haut risque des Services d'IA) en vertu de la loi sur l'IA (y compris en application de l'article 25, paragraphe 1 de la loi sur l'IA) ou d'autres lois applicables similaires, Sunrise ne sera pas responsable de l'utilisation ou de la fourniture de ces services par le Client et ne sera pas tenue de fournir une coopération ou des informations supplémentaires pour le nouveau service d'IA à haut risque du Client, y compris comme décrit à l'article 25, paragraphe 2 de la loi sur l'IA.

Licences de modèles d'IA et conditions de tiers

Certains modèles hébergés ou intégrés sont soumis à des licences de tiers (y compris les termes relatifs aux modèles «open source» ou de fondation). Le client doit respecter ces licences. En cas de conflit entre la licence d'un modèle et le présent contrat, la licence du modèle prévaut pour ce modèle.

Clause de non-responsabilité relative aux résultats des Services d'IA

Les résultats des Services d'IA sont probabilistes et peuvent être inexacts ou inappropriés. Il incombe au client de vérifier et de valider les résultats avant de les exploiter. Le client reste seul responsable de la légalité, de l'exactitude et de la pertinence des données téléchargées et de toute utilisation des résultats générés par l'IA.

Entraînement

Sauf accord exprès par écrit (p. ex. dans une sous-annexe au DPA), Sunrise et/ou son partenaire technologique n'utilisent pas le contenu client pour entraîner des modèles.

Export/import

En règle générale, les conditions générales pour les clients commerciaux s'appliquent. De plus, le client se conformera aux lois applicables en matière de contrôle des exportations, des importations et des sanctions et n'utilisera pas les Services dans des juridictions interdites ou pour des utilisations finales interdites.

Utilisation par le gouvernement

Les clients gouvernementaux peuvent être soumis à des règles d'approvisionnement supplémentaires. Les Services sont des logiciels et de la documentation informatiques commerciaux développés entièrement à des frais privés. Toute utilisation est soumise au présent contrat.

Plateformes prises en charge	Navigateurs Google Chrome, Microsoft Edge et Firefox (expérience optimisée). Progressive Web App (PWA) Installable via des navigateurs compatibles pour une expérience similaire à celle d'une app sur le bureau et sur le mobile. Intégrations • Microsoft 365 (Outlook, Calendrier, OneDrive, Excel, OneNote, To Do, Planner, Contacts, Teams, SharePoint) • Atlassian (Jira, Confluence) • Connecteurs supplémentaires disponibles sur demande avec l'offre Professional, sous réserve d'évaluation et de prix personnalisés
Connectivité	Une connexion Internet stable est nécessaire pour accéder à la plateforme Sunrise Business AI Assistant et pour la synchronisation des données avec des services intégrés. La connectivité réseau reste à la charge du client.

	Généralités
Conclusion du contrat et activation	Le contrat est conclu à la signature du formulaire de commande par les deux parties. Le service est activé une fois que le compte administrateur a été configuré et que l'e-mail d'activation a été envoyé.
Durée minimale, renouvellement, résiliation et suspension	Option A: aucun engagement minimal. Option B: engagement de 12 mois. Option C: engagement de 12 mois. Option A: le contrat est automatiquement renouvelé pour un mois supplémentaire et peut être résilié avant la fin d'un mois civil. Options B et C: le contrat est automatiquement renouvelé pour une durée supplémentaire de 12 mois, à moins qu'il ne soit résilié avec un préavis de 3 mois avant la fin de la durée actuelle. Remarque: la période d'engagement de 12 mois commence à la date d'activation du service (date de la commande). Les crédits d'utilisation et le stockage supplémentaires sont des abonnements supplémentaires qui se renouvellent automatiquement chaque mois. Ils peuvent être résiliés via les mêmes canaux que l'abonnement principal, comme décrit ci-dessous, indépendamment de celui-ci. Les crédits déjà attribués pour la période de facturation en cours restent disponibles jusqu'à la fin de cette période. Les résiliations peuvent être effectuées par téléphone ou via le chat Sunrise. Depuis la Suisse: 0800 100 600 (gratuit) Depuis l'étranger: +41 58 777 01 01 Sunrise Chat: disponible sur sunrise.ch/resiliation Les conditions générales pour les clients commerciaux de Sunrise s'appliquent. En outre, les dispositions suivantes s'appliquent: Suspension Sunrise et/ou son partenaire technologique peuvent suspendre ou limiter immédiatement les Services (entièrement ou partiellement) si: (a) le client commet une infraction grave (y compris le non-paiement), (b) la suspension est nécessaire pour faire face à un risque de sécurité, juridique ou de licence de tiers, ou (c) l'utilisation du client présente un risque pour les Services ou pour autrui. Résiliation pour risque de sécurité ou fraude Si Sunrise et/ou son partenaire technologique suspendent un compte, Sunrise et/ou son partenaire technologique feront une enquête dans les plus brefs délais. Si l'enquête confirme le risque de sécurité ou la fraude présumée, Sunrise peut résilier le compte et le présent contrat immédiatement sans délai de résiliation et supprimer le compte client et le contenu associés sans la durée de conservation ou la période décrite, à l'exception du fait que Sunrise conservera les données tel que requis par le droit applicable. Effet de la résiliation: à la résiliation ou à l'échéance, le droit du client d'utiliser les Services prend fin. Sur demande formulée dans un délai de trente (30) jours, Sunrise mettra à disposition un instantané ou un export du contenu client dans les Services (le cas échéant) et le supprimera conformément au DPA et aux calendriers de rétention standards. Sunrise est en droit de conserver les documents nécessaires à des fins de conformité, d'audit ou de conservation légale obligatoire, même après la résiliation.
Facturation	Option A: facturation mensuelle. Option B: facturation annuelle. Option C: facturation annuelle. Il est possible d'ajouter des utilisateurs à tout moment. Les frais pour les utilisateurs supplémentaires s'appliquent à partir de la date d'activation.

Modifications de prix	Sunrise peut ajuster les prix moyennant un préavis de deux (2) mois au client. Cette modification de prix prend automatiquement effet à l'expiration de la période de préavis si la modification de prix n'est pas supérieure à 5% du prix catalogue actuel du Produit (la «fourchette»). Si le changement de prix dépasse cette fourchette, les dispositions applicables des conditions générales pour les clients commerciaux s'appliquent.
Parties contractantes et Partenaire technologique	Sunrise est le seul partenaire contractuel du Client. Cependant, Sunrise peut fournir des Produits et des Services par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs partenaires technologiques («partenaires technologiques») agissant en tant qu'auxiliaires. En règle générale, les partenaires technologiques ne deviennent pas parties au présent contrat avec le client. Sunrise peut désigner, remplacer ou supprimer des partenaires technologiques, des fournisseurs de modèles, des fournisseurs d'hébergement, des sous-traitants et d'autres prestataires auxiliaires à sa discrétion. Le client n'a aucun droit d'exiger la poursuite de l'engagement d'un partenaire technologique ou d'un fournisseur particulier. Un changement de partenaire technologique n'affecte pas les obligations de paiement du client, ni ne constitue un changement de partie contractante. Tous les droits de propriété intellectuelle préexistants ou nouvellement créés (droits d'auteur, droits de brevet, droits de marque, etc.) concernant les Produits et Services de Sunrise restent exclusivement chez Sunrise et/ou son partenaire technologique. Sunrise est également en droit, à sa seule discrétion et selon sa propre décision, de remplacer les partenaires technologiques pendant la durée du présent contrat et de faire fournir les Produits et Services par elle-même ou par un autre partenaire technologique.
Structure du contrat et annexes	La présente fiche d'informations, accompagnée d'un formulaire de commande signé par le client (formulaire de commande signé ou contrat individuel), ainsi que les annexes suivantes et les dispositions applicables constituent le «contrat» conclu avec le client. Les annexes dans leur version actuelle font partie intégrante du contrat (disponible sur https://sunrise.ch/business/fr/a-solutions-for-business/a-assistant) et doivent être appliquées dans l'ordre convenu en cas de contradictions. Le résumé de gestion ne fait pas partie du contrat. Sunrise peut mettre à jour le contrat ou les annexes de temps à autre. En cas de modifications importantes, Sunrise fournira un préavis raisonnable via le portail ou par e-mail. Si le client s'oppose à une modification substantielle, le client peut résilier l'abonnement concerné avant la date d'entrée en vigueur; la poursuite de l'utilisation après la date d'entrée en vigueur constitue une acceptation. En signant le contrat, le client accepte à la fois le contrat et toutes les annexes ainsi que les dispositions applicables et confirme les avoir lues et comprises. Annexes et conditions applicables: • Formulaire de commande ou contrat individuel pour Sunrise Business AI Assistant • Fiche d'informations Sunrise Business AI Assistant • Description du Service Sunrise Business AI Assistant • Conditions générales pour les clients commerciaux de Sunrise Sàrl (cf. sunrise.ch/business/fr/legal)

Protection des données et souveraineté, contenu utilisateur

Toutes les données traitées par Sunrise Business AI Assistant sont exclusivement stockées et traitées en Suisse par une entreprise suisse. Le service n'est pas soumis au US Cloud Act. Les données client, y compris les documents téléchargés, l'historique des chats et le contenu de l'espace de travail, ne sont jamais utilisées pour l'entraînement de modèles d'IA.

Certifications et normes du Service

✓ ISO 27001

✓ ISAE 3402 Type II

✓ Structuré pour répondre aux exigences d'externalisation de la circulaire FINMA 2018/3

Mesures de protection des données

Cryptage: en transit (TLS 1.3) et au repos (AES-256).

Conservation des données: les données sont conservées pendant toute la durée du service actif.

Politiques de conservation personnalisées: disponibles pour les entreprises comptant plus de 100 utilisateurs, dans le cadre d'une configuration personnalisée.

Après résiliation: toutes les données client sont supprimées dans les 30 jours suivant la fin du contrat.

Sous-processeur: Phoenix (Phoenix Technologies AG), seul sous-processeur et opérateur de service.

Entraînement de modèles: les données client ne sont jamais utilisées pour l'entraînement de modèles d'IA.

Traitement du contenu client

Sunrise et/ou son partenaire technologique traitent uniquement le contenu client pour fournir, sécuriser et soutenir les services. La télémétrie opérationnelle est minimisée et conservée conformément au DPA. Le client reste responsable de la licéité du contenu client. Sunrise et/ou son partenaire technologique ne sont pas responsables de la licéité du contenu client; la responsabilité incombe exclusivement au client lorsque des contenus interdits ou nuisibles sont mis à disposition.

Représentations et garanties

Le client déclare qu'il dispose de tous les droits nécessaires pour fournir le contenu client et que ce contenu et cette utilisation ne violeront pas la loi ou les droits de tiers. En outre, le client est responsable de s'assurer que les données téléchargées sur la plateforme sont conformes aux lois sur la protection des données et aux politiques de gouvernance interne applicables.

Propriété intellectuelle	Définitions Le «contenu client» désigne les entrées/prompts, les ensembles de données, les configurations et les sorties ou les résultats renvoyés par les Services. «Matériels de Sunrise et/ou son partenaire technologique» désigne les Services, les logiciels, la documentation, les API, les interfaces utilisateur, les modèles que nous hébergeons ainsi que tous les concepts et le savoir-faire associés. Propriété Le client conserve tous les droits sur le contenu client. Sunrise et/ou son partenaire technologique et ses donneurs de licence conservent tous les droits sur les matériels de Sunrise et/ou son partenaire technologique. Aucun droit n'est accordé implicitement. Licence de Services Sous réserve du présent contrat et du paiement effectué dans les délais impartis, Sunrise et/ou son partenaire technologique accordent au client une licence limitée, non exclusive, non transférable, sans droit de sous-licence pour accéder et utiliser les Services pendant la durée de l'abonnement. Restrictions Sauf interdiction légale, le client s'engage à ne pas copier, modifier, traduire, analyser par rétro-ingénierie, désassembler, décompiler ou créer des œuvres dérivées ou concurrentes à partir des matériels de Sunrise et/ou de son partenaire technologique; supprimer ou masquer les mentions de propriété; ou utiliser les Services pour concevoir des modèles ou des services concurrents, sauf autorisation expresse dans un formulaire de commande. Feedback Sunrise et/ou son partenaire technologique peuvent utiliser et intégrer les feedbacks sans restriction ni engagement envers le client.
Garanties et responsabilités	En règle générale, les conditions générales pour les clients commerciaux s'appliquent. En outre, les dispositions suivantes s'appliquent: Clause de non-responsabilité des garanties SAUF MENTION EXPRESSE CONTRAIRE DANS UN FORMULAIRE DE COMMANDE OU UN SLA SIGNÉ, LES SERVICES, LES API, LA DOCUMENTATION ET LES LIVRABLES SONT FOURNIS «EN L'ÉTAT» ET «SELON LA DISPONIBILITÉ», SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, QU'ELLE SOIT EXPRESSE, IMPLICITE OU LÉGALE, Y COMPRIS LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE NON-CONTREFAÇON, AINSI QUE TOUTE GARANTIE DÉCOULANT DES HABITUDES COMMERCIALES OU DES USAGES DU COMMERCE. Exclusion de responsabilité DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, NI SUNRISE NI SES CONCÉDANTS DE LICENCE NE SERONT TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES INDIRECTS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX, CONSÉCUTIFS, EXEMPLAIRES OU PUNITIFS, OU DE TOUTE PERTE DE PROFITS, DE REVENUS, DE DONNÉES OU DE CLIENTÈLE, MÊME S'ILS ONT ÉTÉ INFORMÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. Limitation de la responsabilité LA RESPONSABILITÉ GLOBALE DE SUNRISE DÉCOULANT DE OU LIÉE AUX SERVICES NE DÉPASSERA PAS LES MONTANTS PAYÉS OU PAYABLES PAR LE CLIENT POUR LES SERVICES DONNANT LIEU À LA RÉCLAMATION AU COURS DES DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT L'ÉVÈNEMENT AYANT DONNÉ LIEU POUR LA PREMIÈRE FOIS À LA RESPONSABILITÉ. LES LIMITATIONS MENTIONNÉES CI-DESSUS S'APPLIQUENT QUEL QUE SOIT LE FONDEMENT JURIDIQUE DE LA RESPONSABILITÉ.

Indemnisation	Indemnisation par le client Le client s'engage à défendre, indemniser et dégager de toute responsabilité Sunrise, ses entités affiliées, ainsi que leurs dirigeants, administrateurs, collaborateurs et agents contre toute réclamation, demande, perte ou dommage de tiers (y compris les frais de justice raisonnables) découlant de: (a) le Contenu client; (b) la violation des présentes conditions générales de service ou de la législation applicable par le client ou ses utilisateurs; ou (c) l'association des Services avec des éléments non fournis par Sunrise. Procédure Les conditions générales de Sunrise destinées aux clients commerciaux s'appliquent. En outre, Sunrise fournira une notification rapide de la réclamation et une coopération raisonnable aux frais du client. Le client ne peut régler aucune réclamation sans l'accord écrit préalable de Sunrise si le règlement admet la responsabilité ou impose des obligations à Sunrise.
Site Internet	https://www.sunrise.ch/business/en/ai-solutions-for-business/ai-assistant
Dernière mise à jour	août 2026