

Sunrise Business AI Assistant

Servicebeschreibung

Inhaltsverzeichnis

1	Sunrise Business AI Assistant in Kürze	3
1.1	Gründe, warum Sie sich für den Sunrise Business AI Assistant entscheiden sollten	3
1.2	Was Ihnen der Sunrise Business AI Assistant alles bietet	4
1.3	Zusammenfassung	4
2	Die Komponenten von Sunrise Business AI Assistant.....	4
2.1	Konservativer KI-Assistent	5
2.2	Easy Mode und Expert Mode (Einfacher Modus und Expertenmodus).....	5
2.3	Wissenspools und Unternehmensdaten	5
2.4	KI-Agenten	5
2.5	Integrierte Tools	6
2.6	Business Connectors.....	6
2.7	Personalisierung.....	7
2.8	KI-Modelle	7
2.9	Plattformzugang.....	7
2.10	Benutzerverwaltung und Administration	7
2.11	Sicherheit und Datenhoheit.....	8
2.12	Zusammenfassung	8
3	Angebote, Abrechnungsoptionen und Preise	9
3.1	Abrechnungsoptionen	10
3.2	Onboarding.....	10
3.3	Nutzungskontingent	11
3.4	Zusätzlicher Speicherplatz	11
3.5	Anzahl der Nutzer.....	11
3.6	Proof of Concept (Machbarkeitsnachweis)	12
3.7	Kundenspezifische Konfiguration	12
4	Einrichtung und Aktivierung	12
4.1	Aktivierungsschritte	12
4.2	Bereitstellungszeiten.....	12
4.3	Von Sunrise erbrachte Dienstleistungen	13
4.4	Verantwortlichkeiten des Kunden	13
4.5	Unterstützte Plattformen und Konnektivität.....	14
5	Betrieb	15
5.1	Eckdaten zu unseren Service-Levels	15
5.2	Support	15
5.3	Verfügbarkeit	16
5.4	Benachrichtigung über Wartungsarbeiten und Änderungen	16
5.5	Datenschutz und Datenhandhabung	16
5.6	Rechnungsstellung	17
6	Dienstgrenzen	18
7	Zusatzdienste	18
8	Anhang	19
8.1	Glossar	19

1 Sunrise Business AI Assistant in Kürze

Suchen Sie nach einer Möglichkeit, Ihren Teams die Produktivität moderner KI bereitzustellen, ohne dass Ihre Unternehmensdaten die Schweiz verlassen? Dann ist Sunrise Business AI Assistant das richtige Produkt für Sie.

Sunrise Business AI Assistant ist eine sichere, in der Schweiz betriebene KI-Plattform, die für den täglichen geschäftlichen Einsatz entwickelt wurde. Sie bietet Ihren Nutzern einen Assistenten für Recherchen, die Erstellung von Texten, Zusammenfassungen, Analysen und den Zugriff auf internes Wissen, und das alles über eine Benutzeroberfläche, die je nach Bedarf der Nutzerinnen und Nutzer sowohl einfach oder als auch umfangreicher gestaltet werden kann.

Alle Daten werden ausschliesslich in der Schweiz von einem Schweizer Unternehmen verarbeitet und gespeichert, das nicht dem US-amerikanischen CLOUD Act unterliegt. Kundendaten werden niemals für das Training von KI-Modellen verwendet, wodurch die volle Datenhoheit und die Einhaltung der schweizerischen Datenschutzerfordernungen gewährleistet sind.

Die Plattform nutzt eine sorgfältig zusammengestellte Auswahl an Schweizer KI-Modellen, wie z. B. Apertus, sowie führende Open-Source- und Open-Weight-Modelle, die KI-Funktionen bieten, ohne auf eigene ausländische Cloud-Anbieter angewiesen zu sein.

Eine agentenbasierte Architektur ermöglicht es Ihrem Unternehmen, KI-Agenten einzurichten, zu teilen und einzusetzen, die im Auftrag der Nutzer handeln, sich mit Geschäftssystemen verbinden, Workflows automatisieren und aufgabenübergreifend zusammenarbeiten.

1.1 Gründe, warum Sie sich für den Sunrise Business AI Assistant entscheiden sollten

Unterschiedliche Unternehmen, unterschiedliche KI-Reifegrade, unterschiedliche Anforderungen. Mit unserem Produkt und unserem Dienst wollen wir sicherstellen, dass Sie dort beginnen können, wo Sie gerade stehen, und in Ihrem eigenen Tempo wachsen können.

- Schweizer Datenhoheit: Die gesamte Verarbeitung und Speicherung, Live-Workloads und Backups, erfolgt innerhalb der Schweizer Grenzen, wobei Sunrise nach schweizerischem Recht als Ihre Vertragspartnerin gilt.
- Kein Training mit Ihren Daten: Hochgeladene Dokumente, Chat-Verläufe und Arbeitsplatzinhalte werden niemals für das Training oder die Bewertung von Modellen verwendet.
- Einfache Anwendung Mit dem Easy Mode (Einfacher Modus) können Nutzer anstelle von technischen Einstellungen mit drei intuitiven KI-Profilen arbeiten, während der Expert Mode (Expertenmodus) erfahrenen Nutzern den vollständigen Modellkatalog zur Verfügung stellt.
- Ihr Unternehmenswissen nutzbar machen: Interne Dokumente und Datensätze hochladen und Antworten erhalten, die auf Ihren eigenen Inhalten und nicht auf Allgemeinwissen beruhen
- Sofort einsatzbereite Agenten: Ein Marktplatz spezialisierter Agenten für Rekrutierung, Zahlungsüberwachung, Besprechungsnotizen, Übersetzungen, Rechnungen, Kundenbetreuung, Markt- und Wettbewerbsforschung sowie die Möglichkeit, eigene Agenten zu erstellen
- Mit Ihren Geschäftssystemen verbunden: Native Integrationen mit Microsoft 365 und Atlassian
- Self-Service ab dem ersten Tag: Aktivierung, Nutzer-Onboarding und Konfiguration der Einmalanmeldung werden durch Ihren Administrator durchgeführt, ohne Installation und ohne Projektphase.

- Transparente Kosten: Eine monatliche Lizenz pro Nutzer, wobei die aktuelle Nutzung jederzeit in der Verwaltungskonsole einsehbar ist
- Eine Anbieterin, eine Rechnung: Für bestehende «Sunrise Business»-Kunden wird der Sunrise Business AI Assistant zusammen mit ihren anderen «Sunrise Business»-Produkten verrechnet.

1.2 Was Ihnen der Sunrise Business AI Assistant alles bietet

Dank einer Plattform, die komplett in der Schweiz entwickelt und betrieben wird, profitieren Sie von:

- Einem Konversations-KI-Assistenten für Recherchen, Texterstellung, Zusammenfassungen, Analysen und allgemeine Geschäftsfragen
- Zugang zu einem sorgfältig zusammengestellten Katalog von Schweizer, Open-Source- und Open-Weight-KI-Modellen
- Wissenspools und Datenbankpools, die Ihre Unternehmensinhalte für den Assistenten durchsuchbar und nutzbar machen
- 5 GB Speicherplatz pro Nutzer
- KI-Agenten, einschliesslich eines Marktplatzes für einsatzbereite Agenten und der Möglichkeit, eigene Agenten zu erstellen
- Integrierte Tools: Websuche, Dateisuche, Transkription, Code-Interpreter, Artefakte und Text-zu-Sprache-Funktion
- Business Connectors für Microsoft 365 und Atlassian
- Single Sign-On (Einmalanmeldung) via Microsoft Entra ID mit Verzeichnissynchronisierung oder eigenständige Authentifizierung
- Eine Verwaltungskonsole für die Benutzer-, Lizenz- und Nutzungsverwaltung
- Ein monatliches Nutzungskontingent, das in jedem Abonnement enthalten ist, mit zusätzlichem Nutzungsguthaben als monatliches Zusatzabonnement
- Hosting in der Schweiz, nach Schweizer Recht und in einer nach ISO 27001 zertifizierten Betriebsumgebung

1.3 Zusammenfassung

Die Gleichung ist einfach:

In der Schweiz gehostete KI-Modelle + Ihr Unternehmenswissen + sofort einsatzbereite Agenten + Business Connectors + ein Abonnement pro Nutzer = Sunrise Business AI Assistant

2 Die Komponenten von Sunrise Business AI Assistant

Beim Sunrise Business AI Assistant unterscheiden wir zwischen dem Assistenten selbst, den ihm zur Verfügung gestellten Unternehmensdaten, den Agenten und Tools, die mit diesen Daten arbeiten, und der Plattform, auf der das Ganze läuft.

2.1 Konservationeller KI-Assistent

Eine intuitive Chat-Oberfläche für Recherchen, Texterstellung, Zusammenfassungen, Analysen und allgemeine Geschäftsfragen. Konversationen werden automatisch mit Titeln versehen und chronologisch geordnet. Es besteht die Möglichkeit, Volltextsuchen für vergangene Konversationen durchzuführen und bestimmte Chats zu markieren, um sie schnell abrufen zu können. Der Modus «Temporärer Chat» steht für kurzfristige, nicht gespeicherte Unterhaltungen zur Verfügung. Die Nutzer können parallele Unterhaltungen nebeneinander führen, um die Ergebnisse zu vergleichen.

2.2 Easy Mode und Expert Mode (Einfacher Modus und Expertenmodus)

Zwei Schnittstellenmodi, die sich an das jeweilige Kompetenzniveau der einzelnen Nutzer anpassen lassen:

- Easy Mode: Eine vereinfachte Benutzeroberfläche mit drei intuitiven KI-Profilen: Quick (Schnell), Creative (Kreativ) und Thoughtful (Durchdacht), damit sich die Nutzer ganz auf ihre Arbeit konzentrieren können und nicht auf technische Einstellungen
- Expert Mode: Voller Zugriff auf den kompletten Modellkatalog, erweiterte Konfigurationsoptionen, wiederverwendbare Voreinstellungen und Kurzbefehle für erfahrene Nutzer, die eine präzisere Steuerung wünschen

2.3 Wissenspools und Unternehmensdaten

Ihr Unternehmen kann interne Dokumente und Datensätze hochladen, um sie über das Begleitmodul «Super-Storage» für den KI-Assistenten durchsuchbar und nutzbar zu machen. Es stehen zwei Arten von Pools zur Verfügung:

- Wissenspool: Dokumente werden unterteilt, eingebettet und durchsuchbar gemacht. Nutzer erhalten Antworten auf Grundlage des Unternehmenswissens.
- Datenbankpool: CSV-Tabellen mit typisierten, filterbaren Abfragen. Die Nutzer können strukturierte Daten hochladen und in natürlicher Sprache damit interagieren.

Speicherplatz: 5 GB pro Nutzer inbegriffen. Bei jedem Angebot kann jederzeit zusätzlicher Speicherplatz abonniert werden. Dateien können auch direkt im Chat als Bild oder Text angehängt werden, mit Drag-and-Drop-Unterstützung.

2.4 KI-Agenten

KI-Agenten sind in jedem Abonnement inbegriffen. Es entstehen keine zusätzlichen Kosten pro Agent. Wie bei jeder anderen Nutzung wird auch beim Einsatz eines Agenten Guthaben von Ihrem monatlichen Nutzungskontingent verbraucht. Der integrierte Agent Marketplace (Agenten-Marktplatz) stellt einsatzbereite spezialisierte Agenten zur Verfügung, unter anderem für folgende Bereiche:

	Welche Aufgaben er übernimmt
Personalbeschaffung	Erstellt Stellenausschreibungen und HR-Mitteilungen

	Welche Aufgaben er übernimmt
Zahlungserinnerungen:	Verfasst Mahnungen für unbezahlte Rechnungen
Besprechungsnotizen:	Fasst Besprechungsnotizen und -protokolle zusammen
Übersetzungen in Schweizerdeutsch	Übersetzt Inhalte zwischen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch
Rechnungen	Erläutert Rechnungsposten und -beträge
Customer Care	Verfasst Antworten an Kunden
Markt- und Wettbewerbsforschung	Recherchiert Markttrends und Mitbewerber

Es werden laufend neue Agenten zum Marktplatz hinzugefügt.

Ihre Nutzer können auch eigene benutzerdefinierte Agenten erstellen. Jeder Agent ist auf eine bestimmte Aufgabe zugeschnitten und verfügt über eigene Anweisungen. Er funktioniert genau wie der Standard-KI-Chat und lässt sich mit Ihren Geschäftsanwendungen verknüpfen.

Sowohl benutzerdefinierte Agenten als auch ausgewählte Marktplatz-Agenten können unternehmensweit geteilt werden, sodass sie für andere Nutzer leicht zugänglich sind. Die Möglichkeit zur Freigabe von Agenten ist bei den Team- und Professional-Angeboten verfügbar.

Die Plattform ist agentenbereit: Agenten können über Business Connectors im Auftrag von Nutzern handeln, mehrstufige Arbeitsabläufe durchführen und mit anderen Agenten zusammenarbeiten.

2.5 Integrierte Tools

- Websuche: Ergänzung von internem Wissen durch aktuelle öffentlich zugängliche Informationen
- Dateisuche: Suche in hochgeladenen Dokumenten und Wissensdatenbanken
- Transkription: Sprache-zu-Text-Konvertierung für Audiodateien
- Code-Interpreter: Berechnungen durchführen, Daten analysieren und Visualisierungen erstellen
- Artefakte: gerenderte Ausgabevorschauen für Dokumente, Tabellen und Code
- Text-zu-Sprache: konfigurierbare Stimmen für die Audioausgabe

2.6 Business Connectors

Native Integrationen verbinden den Sunrise Business AI Assistant mit Ihren vorhandenen Geschäftssystemen, wodurch Agenten und Tools auf reale Unternehmensdaten zugreifen und darauf reagieren können:

- Microsoft 365: Outlook (E-Mail), Outlook Kalender, OneDrive, Excel, OneNote, To Do, Planner, Kontakte, Teams und Chats, SharePoint
- Atlassian: Jira, Confluence

Konnektoren werden vom IT-Administrator Ihres Unternehmens konfiguriert und sind nicht standardmässig aktiv. Weitere Konnektoren können auf Anfrage im Rahmen des Professional-Angebots zur Verfügung gestellt werden, vorbehaltlich einer separaten Beurteilung und einer individuellen Preisgestaltung. Der Konnektorenkatalog wird laufend erweitert.

2.7 Personalisierung

Konfigurierbare Sprache der Benutzeroberfläche (Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch), Themenauswahl, Schriftgrösse und verschiedene Einstellungen zum Chat-Verhalten. Nutzer können Konfigurationsvoreinstellungen speichern und zwischen ihnen wechseln.

2.8 KI-Modelle

Der Sunrise Business AI Assistant bietet Zugriff auf eine sorgfältig zusammengestellte, regelmässig aktualisierte Auswahl an KI-Modellen, bei denen Datenhoheit und Transparenz im Vordergrund stehen:

- Schweizer Modelle: darunter Apertus, das in der Schweiz entwickelt und gehostet wird
- Führende Open-Source- und Open-Weight-Modelle: ein herstellerübergreifender Katalog mit leistungsstarken Modellen verschiedener Anbieter

Die Schweizer Datenhoheit beruht darauf, wo die Modelle betrieben werden und nicht wer sie entwickelt hat: Alle Modelle, auch Open-Source- und Open-Weight-Modelle, werden auf der Schweizer Infrastruktur gehostet und betrieben, sodass Daten die Schweiz zu keinem Zeitpunkt verlassen.

Eine vollständige und aktualisierte Liste aller verfügbaren Modelle finden Sie hier:

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

Im Easy Mode werden die Modelle als drei intuitive Profile dargestellt: Quick, Creative, Thoughtful. Im Expert Mode können Nutzer direkt aus dem vollständigen Modellkatalog auswählen. Der Modellkatalog kann mit der Zeit geändert werden. Sunrise kann jederzeit KI-Modelle hinzufügen, entfernen, ersetzen oder aktualisieren, ohne verpflichtet zu sein, ein bestimmtes Modell beizubehalten.

2.9 Plattformzugang

- Webanwendung: browserbasierte Benutzeroberfläche mit vollem Funktionsumfang
- Progressive Web App (PWA): auf Desktop- und Mobilgeräten installierbar für eine App-ähnliche Erfahrung

Optimiert für Google Chrome, Microsoft Edge und Firefox. Voraussetzung ist eine Internetverbindung.

2.10 Benutzerverwaltung und Administration

- Single Sign-On (SSO): Einmalanmeldung via Microsoft Entra ID mit Verzeichnissynchronisierung
- Eigenständige Benutzerauthentifizierung, integriert

- Verwaltungskonsole verfügbar unter portal.ai.sunrise.ch

Die Verwaltungskonsole ist der zentrale Zugangspunkt für alle KI-Dienste unter der Hoheit von Sunrise. Für den Sunrise Business AI Assistant verwendet Ihr Administrator die Konsole, um:

- Benutzer anzulegen und Lizenzen zu vergeben
- Zusätzliche Nutzerlizenzen zu erwerben und Benutzer zu entfernen
- Die Nutzung im gesamten Unternehmen zu überwachen
- Zusätzliche Nutzungskontingente zu erwerben

2.11 Sicherheit und Datenhoheit

Der Sunrise Business AI Assistant läuft ausschliesslich auf Schweizer Infrastruktur. Die gesamte Verarbeitung und Speicherung, sowohl Live-Workloads als auch Backups, erfolgt innerhalb der Schweizer Grenzen, wobei Sunrise nach schweizerischem Recht als Ihre Vertragspartnerin gilt.

Die Daten werden sowohl bei der Übertragung (TLS 1.3) als auch im Ruhezustand (AES-256) verschlüsselt. Die Mandatentrennung wird bis auf die Hardware-Ebene durchgesetzt. Optionen für vom Kunden verwaltete Verschlüsselungscodes (BYOK/HYOK) sind als individuelle Konfiguration verfügbar. Für weitere Informationen dazu wenden Sie sich bitte an Sunrise.

Ihre Daten werden niemals zum Training oder zur Bewertung von Modellen verwendet und werden auf Anfrage nachweisbar gelöscht.

Die Plattform wird im Rahmen eines nach ISO 27001 zertifizierten Informationssicherheits-Managementsystems betrieben, das unabhängig nach ISAE 3402 Typ II geprüft wurde und so entwickelt wurde, dass es den Anforderungen des FINMA-Rundschreibens 2018/3 über Outsourcing sowie den Vorschriften des Schweizerischen Datenschutzgesetzes (DSG) und der DSGVO entspricht.

2.12 Zusammenfassung

	Was darin inbegriffen ist
Assistent	Konversations-KI-Chat mit Suchfunktion, Lesezeichen, temporären Chats und parallelen Gesprächen, im Easy Mode oder Expert Mode
Unternehmensdaten	Wissenspools für Dokumente, Datenbankpools für CSV-Tabellen, 5 GB Speicherplatz pro Nutzer
Agenten	Agent Marketplace mit sofort einsatzbereiten Agenten sowie benutzerdefinierten Agenten mit OpenAPI-Verbindungen
Tools	Websuche, Dateisuche, Transkription, Code-Interpreter, Artefakte und Text-zu-Sprache-Funktion

	Was darin inbegriffen ist
Konnektoren	Microsoft 365 und Atlassian, zusätzliche Konnektoren auf Anfrage
Modelle	Schweizer Modelle wie Apertus und führende Open-Source- und Open-Weight-Modelle
Zugang	Webanwendung und Progressive Web App, auf Chrome, Edge und Firefox
Authentifizierung	Single Sign-On (Einmalanmeldung) via Microsoft Entra ID oder eigenständige Authentifizierung
Verwaltung	Verwaltungskonsole unter portal.ai.sunrise.ch
Hosting	Ausschliesslich in der Schweiz; dies gilt sowohl für Live-Workloads als auch für Backups

3 Angebote, Abrechnungsoptionen und Preise

Der Sunrise Business AI Assistant ist in Form von drei Angeboten verfügbar, die sich nach der Anzahl der Nutzer richten. Das Angebot bestimmt die jeweils inkludierten Funktionen.

	Starter	Team	Professionell
Anzahl der Nutzer	1 bis 9	10 bis 49	50 bis 100
Assistent, KI-Modelle, Wissenspools, Agenten, integrierte Tools und Konnektoren	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
Speicherplatz	5 GB pro Nutzer, zusätzlicher Speicherplatz verfügbar	5 GB pro Nutzer, zusätzlicher Speicherplatz verfügbar	5 GB pro Nutzer, zusätzlicher Speicherplatz verfügbar
Unternehmensweit gemeinsame Nutzung von Agenten	Nicht inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
Umgebung	Gemeinsam genutzte Plattform	Dedizierte isolierte Umgebung	Dedizierte isolierte Umgebung
Zusätzliche Konnektoren auf Anfrage	Nicht inbegriffen	Nicht inbegriffen	Inbegriffen

	Starter	Team	Professionell
Support	Standard-Support während der Geschäftszeiten: Erstantwort innerhalb von Stunden	Priority-Support während der Geschäftszeiten: Erstantwort innerhalb von 24 Stunden	Priority-Support während der Geschäftszeiten: Erstantwort innerhalb von 24 Stunden
Begleitetes Onboarding und Workshop zur Erstellung von Agenten	Nicht inbegriffen	Nicht inbegriffen	Inbegriffen
AI Success Manager (abgespeckte Version)	Nicht inbegriffen	Nicht inbegriffen	Inbegriffen
Frühzeitiger Zugang zu neuen Funktionen	Nicht inbegriffen	Nicht inbegriffen	Inbegriffen

Bitte beachten: Die Erstantwort beinhaltet ausschliesslich die Bestätigung durch Sunrise über den Eingang eines Support-Tickets während der geltenden Support-Zeiten. Eine solche Bestätigung ist nur administrativer Natur und umfasst keine Beurteilung, Untersuchung, Diagnose, Zwischenlösung, keinen Lösungsvorschlag, keine Verpflichtung, Statusaktualisierung oder sonstige inhaltliche Antwort in Bezug auf das gemeldete Anliegen. Antwortzeiten stellen keine Lösungs- oder Wiederherstellungszeiten dar. Es wird keine Lösungs- oder Wiederherstellungszeit garantiert.

3.1 Abrechnungsoptionen

Jedes Angebot kann im Rahmen einer von drei Abrechnungsoptionen abonniert werden. Die Abrechnungsoption legt die Vertragslaufzeit und den Abrechnungszyklus fest. Sie hat keinen Einfluss auf die im Angebot inbegriffenen Funktionen.

	Option A	Option B	Option C
Vertragsbindung	Keine Vertragsbindung	12 Monate	12 Monate
Abrechnung	Monatlich	Jährlich	Jährlich
Berechtigung	Alle Kunden	Alle Kunden	«Sunrise Business»-Kunden mit einem aktiven «Sunrise Business»-Dienst

3.2 Onboarding

Keine Onboarding-Gebühr

3.3 Nutzungskontingent

Nutzungsguthaben werden durch das Volumen der jeweiligen Nutzerstufe bestimmt und bleiben über alle Preispläne hinweg gleich, wobei jeder Nutzer ein monatliches Guthaben erhält, das dem Wert des Treuepreises seiner jeweiligen Stufe entspricht:

- Standard-Stufe (1–9 Nutzer) pro Monat: Guthaben von CHF 9.90 pro Nutzer und somit ein Gesamtguthaben von bis zu CHF 89.10
- Plus-Stufe (10–49 Nutzer) pro Monat: Guthaben von CHF 8.90 pro Nutzer und somit ein Gesamtguthaben von bis zu CHF 436.10
- Pro-Stufe (50–100 Nutzer) pro Monat: Guthaben von CHF 7.90 pro Nutzer und somit ein Gesamtguthaben von bis zu CHF 790.–

Für Kunden mit mehr als 100 Nutzern wird ein entsprechend höheres Gesamtguthaben vergeben.

Nutzungsguthaben werden auf Firmenebene gebündelt, und die Administratoren sind dafür verantwortlich, individuelle Nutzungslimits pro Nutzer festzulegen.

Die Plattform zeigt zudem die aktuelle Nutzung in Form eines einfachen Prozentbalkens in der Anwendung und in der Verwaltungskonsole an, sodass Nutzer und Administratoren jederzeit sehen können, wie viel des monatlichen Kontingents bereits verbraucht wurde.

Falls zusätzliche Kapazität benötigt wird, kann Ihr Administrator in der Verwaltungskonsole zusätzliches Nutzungsguthaben abonnieren. Zusätzliches Nutzungsguthaben wird in drei festen Monatspaketen angeboten. Individuelle Beträge sind nicht verfügbar.

Zusätzliches Nutzungsguthaben kann im Rahmen eines monatlichen Abonnements bezogen werden: Sofern es nicht zum Ende des laufenden Abrechnungsmonats gekündigt wird, verlängert sich das Nutzungsguthaben-Paket automatisch um den darauffolgenden Abrechnungsmonat und die entsprechende Höhe des Nutzungsguthabens wird zu Beginn jedes verlängerten Abrechnungsmonats erneut zugewiesen.

Das Guthabepaket kann über dieselben Kanäle gekündigt werden wie das Hauptabonnement.

3.4 Zusätzlicher Speicherplatz

Jedes Abonnement umfasst 5 GB Speicherplatz pro Nutzer. Falls mehr Kapazität benötigt wird, kann Ihr Administrator in der Verwaltungskonsole zusätzlichen Speicherplatz abonnieren. Diese Zusatzoption ist bei jedem Angebot erhältlich. Zusätzlicher Speicherplatz wird zur Gesamtkapazität Ihres Unternehmens hinzugefügt und kann vom Administrator unter den Nutzern aufgeteilt werden. Er wird in drei festen Monatspaketen angeboten. Individuelle Speicherplatzgrößen sind nicht verfügbar.

Pakete für zusätzlichen Speicherplatz können in Form eines monatlichen Abonnements bezogen werden: Sofern es nicht zum Ende des laufenden Abrechnungsmonats gekündigt wird, verlängert sich das Paket für den zusätzlichen Speicherplatz automatisch um den darauffolgenden Abrechnungsmonat. Die entsprechende Speicherplatzgrösse wird dann zu Beginn jedes verlängerten Abrechnungsmonats erneut vergeben.

3.5 Anzahl der Nutzer

Ein Abonnement deckt 1 bis 100 Nutzer ab. Es können jederzeit Nutzer hinzugefügt werden. Bei mehr als 100 Nutzern wenden Sie sich bitte für eine individuelle Konfiguration an Sunrise.

3.6 Proof of Concept (Machbarkeitsnachweis)

Standardmässig ist keine Testphase verfügbar. Ein Proof of Concept kann auf Anfrage über Sunrise veranlasst werden.

3.7 Kundenspezifische Konfiguration

Für spezifische oder individuelle Anforderungen, wie z. B. dedizierte Instanz, zusätzliche Konnektoren, erweiterter Speicherplatz, kundenspezifische Richtlinien zur Datenaufbewahrung oder unternehmensspezifische Compliance-Anforderungen kann eine kundenspezifische Einrichtung und Preisgestaltung basierend auf Ihren Bedürfnissen bereitgestellt werden.

4 Einrichtung und Aktivierung

Der Sunrise Business AI Assistant ist ein Self-Service-Produkt. Sobald der Vertrag unterzeichnet ist, aktiviert der IT-Administrator Ihres Unternehmens den Dienst und legt die Benutzer an, ohne dass eine Installation, Arbeiten vor Ort oder eine Projektphase erforderlich sind.

4.1 Aktivierungsschritte

1. Der Vertrag wird von beiden Parteien unterzeichnet.
2. Der von Ihnen ernannte Administrator erhält eine Aktivierungs-E-Mail für das Administratorkonto.
3. Der Administrator richtet das Administratorkonto ein und meldet sich bei der Verwaltungskonsole unter portal.ai.sunrise.ch an.
4. Der Administrator legt Benutzer an, indem er entweder Lizenzen einzeln zuweist oder Single-Sign-On mit Microsoft Entra ID konfiguriert und Ihr Verzeichnis synchronisiert.
5. Die Nutzer melden sich über den Browser an und beginnen mit ihrer Arbeit.

4.2 Bereitstellungszeiten

Für die Aktivierung Ihres Dienstes rechnen wir in der Regel mit folgenden Zeiträumen:

	Standard-Bereitstellungszeit
Bereitstellung des Dienstes, einschliesslich Aktivierungs-E-Mail für das Administratorkonto	Sofort, spätestens innerhalb von 2 Stunden
Aktivierung zusätzlicher Nutzerlizenzen	Sofort, spätestens innerhalb von 2 Stunden
Aktivierung von zusätzlicher Nutzungskapazität	Sofort, spätestens innerhalb von 2 Stunden

Die Bereitstellungszeiten sind nur Richtwerte und keine garantierten Bereitstellungsfristen.

Das Onboarding des Administrators, das Onboarding der Nutzer und die Konfiguration der Einmalanmeldung sind Self-Service-Schritte, die von Ihrem Administrator durchgeführt werden. Der Zeitaufwand hängt von der Grösse Ihres Unternehmens und der Konfiguration Ihres Identitätsmanagements ab.

Nachfolgend wird die Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen Ihnen und Sunrise für die Implementierung und den Betrieb des Sunrise Business AI Assistant beschrieben.

4.3 Von Sunrise erbrachte Dienstleistungen

Sunrise ist für die Bereitstellung des Dienstes und den Betrieb der Plattform verantwortlich. So stellen wir sicher, dass der Dienst ab dem Zeitpunkt der Aktivierung Ihres Abonnements Ihren Nutzern zur Verfügung steht:

- Bereitstellung Ihres Abonnements und Versand der Aktivierungs-E-Mail für das Administratorkonto
- Betrieb und Wartung der Plattform, einschliesslich der KI-Modelle, Agenten, integrierten Tools und Business Connectors
- Regelmässige Aktualisierung des Modellkatalogs und des Agent Marketplace
- Sicherstellung, dass die gesamte Datenverarbeitung und Datenspeicherung ausschliesslich in der Schweiz erfolgt
- Überwachung der Plattform und Benachrichtigung über Vorfälle und geplante Wartungsarbeiten
- Bereitstellung der Dokumente für das Onboarding des Administrators, das Onboarding der Nutzer, die Konfiguration der Einmalanmeldung und die Einrichtung der Konnektoren
- Leisten von Support entsprechend Ihrer Abonnementoption
- Beim Professional-Angebot bieten wir zusätzlich ein begleitetes Onboarding und einen Workshop zum Erstellen von Agenten, einen grundlegenden AI-Success-Manager-Dienst sowie frühzeitigen Zugang zu neuen Funktionen.

4.4 Verantwortlichkeiten des Kunden

Technische Details sind wichtig. Wir legen aber genauso grossen Wert darauf, dass die Verantwortlichkeiten klar definiert sind. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass der Dienst reibungslos läuft. Der Kunde bleibt allein verantwortlich für alle auf der Plattform eingegebenen Prompts, alle hochgeladenen Daten, alle von der Plattform generierten Ausgaben und alle auf diesen Ausgaben basierenden Entscheidungen. Wir zählen darauf, dass Sie sich um folgende Dinge kümmern:

- Sie benennen einen zentralen Ansprechpartner (Person oder Team) für Serviceanfragen und das Störungsmanagement.
- Sie sorgen für die Konfiguration und Pflege Ihres Administratorkontos, Ihrer Nutzerlizenzen und der Einrichtung Ihrer Einmalanmeldung.
- Für die Integration von Microsoft 365: Sie müssen über ein aktives «Microsoft 365»-Abonnement mit dem entsprechenden Administratorzugang verfügen.

- Für die Integration von Atlassian: Sie müssen über ein aktives «Atlassian Cloud»-Abonnement mit Zugriffsrechten für den Administrator für Jira und Confluence verfügen.
- Sie sorgen für die Bereitstellung und Aufrechterhaltung der Internetverbindung, die für den Zugang zum Dienst erforderlich ist.
- Sie entscheiden, welche Unternehmensinhalte dem Assistenten über Wissenspools, Datenbankpools und Business Connectors zur Verfügung gestellt werden.
- Sie stellen sicher, dass die auf die Plattform hochgeladenen Daten Ihren internen Daten-Governance-Richtlinien und dem geltenden Datenschutzrecht entsprechen.
- Sie informieren Ihre Nutzer darüber, dass die durch KI generierten Ergebnisse überprüft werden sollten, bevor sie in einer geschäftlichen Entscheidung oder in der externen Kommunikation verwendet wird.
- Sie rufen vor Vertragsende alle Inhalte ab, die Sie behalten möchten, da alle Kundendaten innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende gelöscht werden.

4.5 Unterstützte Plattformen und Konnektivität

	Details
Browser	Google Chrome, Microsoft Edge und Firefox für eine optimierte Erfahrung
Progressive Web App	Installierbar über unterstützte Browser für eine App-ähnliche Erfahrung auf Desktop- und Mobilgeräten
Integrationen	Microsoft 365 (Outlook, Kalender, OneDrive, Excel, OneNote, To Do, Planner, Kontakte, Teams, SharePoint) und Atlassian (Jira, Confluence). Weitere Konnektoren können auf Anfrage im Rahmen des Professional-Angebots zur Verfügung gestellt werden.
Konnektivität	Voraussetzung für den Zugriff auf die Plattform und für die Datensynchronisierung mit integrierten Diensten ist eine stabile Internetverbindung. Die Sicherstellung der Netzwerkverbindung liegt dabei in Ihrer Verantwortung.

5 Betrieb

5.1 Eckdaten zu unseren Service-Levels

Die folgenden Eckdaten gelten für den Sunrise Business AI Assistant.

	Sunrise Business AI Assistant
Verfügbarkeit der Plattform	98%-ige monatliche Dienstverfügbarkeit während der Geschäftszeiten
Geschäftszeiten	Montag bis Freitag, 8.00 bis 17.00 Uhr MEZ
Ausserhalb der Geschäftszeiten	Verfügbarkeit nach bestem Bemühen
Davon ausgenommen:	Schweizer Feiertage und geplante Wartungsarbeiten
Störungsmeldung	Per Telefon, E-Mail und Sunrise AI Support
Support-Zeiten	Montag bis Freitag, 8.00 bis 17.00 Uhr MEZ, ausser an Schweizer Feiertagen
Garantierte Erstantwortzeit	48 Stunden beim Starter-, 24 Stunden beim Team- und Professional-Paket
Support-Sprachen	Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch

Feiertage: Neujahrstag, Berchtoldstag (2. Januar), Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, Bundesfeiertag (1. August), 1. Weihnachtsfeiertag, Stephanstag (26. Dezember)

5.2 Support

Der Support erfolgt gemäss Ihrem Angebot:

	Support
Starter	Standard-Support, garantierte Erstantwort innerhalb von 48 Stunden
Team	Priorisierter Support während der Geschäftszeiten, garantierte Erstantwort innerhalb von 24 Stunden
Professional	Priorisierter Support während der Geschäftszeiten, garantierte Erstantwort innerhalb von 24 Stunden, begleitetes Onboarding, ein Workshop zur Erstellung von Agenten und ein AI-Success-Manager-Dienst in abgespeckter Version

Sunrise garantiert beim Starter-Angebot eine Erstantwort innerhalb von 48 Stunden und beim Team- und Professional-Angebot innerhalb von 24 Stunden. Antwortzeiten werden ab Eingang der Anfrage gezählt; ausserhalb der Support-Zeiten eingegangene Anfragen gelten als zu Beginn des nächsten Support-Tages eingegangen.

Die Antwortzeit bezieht sich auf die erste Antwort auf eine Anfrage. Es gelten keine festen Lösungszeiten.

Kanäle: Telefon, E-Mail und Sunrise AI Support

Telefon: 0800 550020 / 0800 111555

E-Mail: businesssupport@sunrise.net

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

Sprachen: Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch.

Zu Ihren Pflichten als Kunde gehört es, einen zentralen Ansprechpartner (Person oder Team) zu benennen, der Vorfälle und Anfragen eröffnet und als Hauptansprechpartner gegenüber Sunrise fungiert.

5.3 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Plattform beträgt 98% pro Monat, gemessen während der Geschäftszeiten, Montag bis Freitag von 8.00 bis 17.00 Uhr MEZ. Schweizer Feiertage und geplante Wartungsarbeiten sind von dieser Messung ausgeschlossen. Ausserhalb der Geschäftszeiten bleibt die Plattform erreichbar und überwacht; Support-Anfragen werden jedoch erst am nächsten Werktag bearbeitet.

Es werden keine Servicegutschriften gewährt, wenn das Verfügbarkeitsziel nicht erreicht wird. Dieses Dokument stellt kein Service Level Agreement dar.

5.4 Benachrichtigung über Wartungsarbeiten und Änderungen

Geplante Wartungsarbeiten werden ausserhalb der Geschäftszeiten durchgeführt und rechtzeitig im Voraus angekündigt.

Über unsere Statusseite und per E-Mail werden Sie über Störungen und Änderungen des Dienstes informiert.

5.5 Datenschutz und Datenhandhabung

Alle vom Sunrise Business AI Assistant verarbeiteten Daten werden ausschliesslich in der Schweiz von einem Schweizer Unternehmen gespeichert und verarbeitet. Der Dienst unterliegt nicht dem

US-amerikanischen CLOUD Act. Die im Rahmen des Dienstes verarbeiteten Daten werden nicht auf einem Medium gespeichert, das im Besitz oder unter der Kontrolle eines US-Unternehmens ist.

	Details
Training von Modellen	Kundendaten, einschliesslich hochgeladener Dokumente, Chat-Verläufe und Arbeitsplatzinhalte, werden niemals für das Training von KI-Modellen verwendet.
Verschlüsselung	Bei Übertragung (TLS 1.3) und im Ruhezustand (AES-256)
Aufbewahrung von Daten	Die Daten werden für die Dauer der aktiven Nutzung des Dienstes aufbewahrt. Während der Vertragslaufzeit gilt keine Aufbewahrungsfrist.
Kundenspezifische Aufbewahrungsrichtlinien	Verfügbar für Unternehmen mit mehr als 100 Nutzern als Teil einer kundenspezifischen Konfiguration
Nach Vertragsbeendigung	Alle Kundendaten werden innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende gelöscht.
Unterauftragsverarbeiter	Phoeniqs (Phoenix Technologies AG), alleiniger Unterauftragsverarbeiter und Dienstbetreiber
Zertifizierungen und Standards	Ein nach ISO 27001 zertifiziertes Informationssicherheits-Managementsystem, das unabhängig nach ISAE 3402 Typ II geprüft wurde und so entwickelt wurde, dass es den Anforderungen des FINMA-Rundschreibens 2018/3 sowie den Vorschriften des neuen Schweizer Datenschutzgesetzes (revDSG) und der DSGVO entspricht.

Sie sind dafür verantwortlich, dass die auf die Plattform hochgeladenen Daten den geltenden Datenschutzgesetzen und Ihren internen Governance-Richtlinien entsprechen. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden sowie die Nutzungsbedingungen.

5.6 Rechnungsstellung

Sunrise stellt eine übersichtliche Rechnung aus.

Option A wird monatlich in Rechnung gestellt. Die Optionen B und C werden jährlich in Rechnung gestellt. Es können jederzeit Nutzer hinzugefügt werden, und Kosten für zusätzliche Nutzer fallen ab dem Datum der Aktivierung an. Zusätzliches Nutzungsguthaben wird monatlich in Rechnung gestellt, solange das Guthabenpaket aktiv ist.

6 Dienstgrenzen

Die folgenden Szenarien gehören nicht zum Leistungsumfang des Standard-Abonnements des Sunrise Business AI Assistant und können eine separate Prüfung erfordern:

- Feinabstimmung oder Training von kundenspezifischen KI-Modellen
- Benutzerdefinierte Integrationen, die über die standardmässig unterstützten Konnektoren hinausgehen
- Datenmigration von anderen KI-Plattformen oder -Tools
- Schulungen für Endnutzer und Change-Management-Programme
- Bereitstellung vor Ort oder Hosting in einer privaten Cloud
- Kundenspezifische Richtlinien zur Datenaufbewahrung oder -löschung, die eine rechtliche Prüfung erfordern

Von der KI generierte Inhalte, Empfehlungen, Analysen und Ausgaben können unvollständig, ungenau, irreführend oder in anderer Weise fehlerhaft sein. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, solche Inhalte eigenständig zu prüfen, zu verifizieren und zu validieren, bevor er diese verwendet oder darauf vertraut. Sunrise gibt keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Zusicherungen oder Gewährleistungen hinsichtlich der Genauigkeit, Vollständigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Tauglichkeit von KI-generierten Inhalten für einen bestimmten Zweck und übernimmt keinerlei Haftung für Verluste, Schäden, Kosten oder Ansprüche, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Nutzung solcher Inhalte oder dem Vertrauen darauf ergeben.

7 Zusatzdienste

Für Ihren Dienst können auf Anfrage und nach Absprache auch zusätzliche Elemente eingerichtet werden:

- Zusätzliche Konnektoren, vorbehaltlich einer Beurteilung und individuellen Preisgestaltung
- Speicherplatz, der über die Pakete für zusätzlichen Speicherplatz in der Verwaltungskonsole hinausgeht
- Abonnements für mehr als 100 Nutzer
- Dedizierte Instanz mit speziellen Spezifikationen
- Kundenspezifische Aufbewahrungsrichtlinien
- Unternehmensspezifische Compliance-Anforderungen
- Onboarding-Sitzungen und Workshops zur Erstellung von Agenten, die über die im Professional-Angebot enthaltenen hinausgehen
- Proof of Concept (Machbarkeitsnachweis)

Individuelle Konfigurationen und Preisgestaltung erfolgen entsprechend Ihren Bedürfnissen. Bitte wenden Sie sich dafür an Ihren Sunrise Verkaufsberater.

8 Anhang

8.1 Glossar

	Erklärung
AES-256	Ein Verschlüsselungsstandard zum Schutz gespeicherter Daten. Die Zahl bezieht sich auf die Länge des Verschlüsselungscodes.
Agent (KI-Agent)	Ein Assistent, der für einen bestimmten Zweck vorab konfiguriert wurde und über eigene Anweisungen verfügt. Ein Agent kann mehrere Schritte nacheinander ausführen und, sofern Konnektoren konfiguriert sind, in Ihren Geschäftssystemen im Namen eines Nutzers handeln.
Agent Marketplace (Agenten-Marktplatz)	Der integrierte Katalog mit sofort einsatzbereiten Agenten, der mit jedem Abonnement bereitgestellt wird
Apertus	Ein in der Schweiz entwickeltes und gehostetes KI-Modell, das im Modellkatalog des Sunrise Business AI Assistant verfügbar ist
Artefakt	Eine gerenderte Vorschau einer Ausgabe, wie z. B. eines Dokuments, einer Tabelle oder eines Codeausschnitts, die neben dem Gespräch angezeigt wird
Code-Interpreter	Ein integriertes Tool, das Berechnungen und Datenanalysen durchführt und Visualisierungen aus den vom Nutzer bereitgestellten Daten generiert
Konnektor	Eine native Integration zwischen dem Sunrise Business AI Assistant und einem Geschäftssystem wie Microsoft 365 oder Atlassian
Datenbankpool	Eine Sammlung von strukturierten Daten, die als CSV-Tabellen hochgeladen werden und die Nutzer in natürlicher Sprache abfragen können
Datenhoheit	Der Grundsatz, dass Daten den Gesetzen des Landes unterliegen, in dem sie gespeichert und verarbeitet werden. Bei Sunrise Business AI Assistant ist dieses Land die Schweiz.

	Erklärung
Easy Mode (Einfacher Modus)	Die vereinfachte Benutzeroberfläche, die anstelle von technischen Einstellungen drei KI-Profilen bietet: Quick, Creative und Thoughtful
Expert Mode (Expertenmodus)	Die erweiterte Benutzeroberfläche, die Zugriff auf den vollständigen Modellkatalog, Konfigurationsoptionen, Voreinstellungen und Kurzbefehle bietet
FINMA-Rundschreiben 2018/3	Die Anforderungen der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) an das Outsourcing durch Banken und Versicherer
ISAE 3402 Typ II	Ein internationaler Prüfungsstandard. Ein Bericht vom Typ II bestätigt, dass Kontrollen nicht nur definiert, sondern auch effektiv über einen Zeitraum hinweg angewendet wurden.
ISO 27001	Ein internationaler Standard für Informationssicherheits-Managementsysteme
Wissenspool	Eine Sammlung von Dokumenten, die von Ihrem Unternehmen hochgeladen und indiziert wurden, damit der Assistent bei der Beantwortung einer Frage die entsprechenden Passagen finden kann
LLM (Large Language Model)	Die Art des KI-Modells, das dem Assistenten zugrunde liegt. Es produziert Text, indem es voraussagt, was als Nächstes kommt, und zwar auf Grundlage von Mustern, die aus grossen Mengen an Trainingsdaten gelernt wurden.
Microsoft Entra ID	Der Identitätsdienst von Microsoft, ehemals Azure Active Directory, der der Verwaltung von Unternehmenskonten dient
Open-Source-Modell	Ein unter einer Open-Source-Lizenz freigegebenes KI-Modell, dessen Gewichtungen und je nach Lizenz auch dessen Code und Trainingsdaten veröffentlicht werden. Es kann unabhängig vom Unternehmen, das es entwickelt hat, inspiziert, angepasst und gehostet werden.

	Erklärung
Open-Weight-Modell	Ein KI-Modell, dessen Parameter, die Gewichtungen, veröffentlicht werden, damit es unabhängig vom Unternehmen, das es entwickelt hat, inspiziert und gehostet werden kann, auch wenn die Trainingsdaten und der Code nicht freigegeben wurden.
Prompt	Die Anweisung oder Frage, die ein Nutzer dem Assistenten erteilt bzw. stellt
Nutzungsguthaben	Die zusätzlich zum monatlichen Nutzungskontingent des Abonnements bezogene Kapazität. Durch die Nutzung der KI wird Guthaben verbraucht. Die verbrauchte Menge hängt von den verwendeten Modellen ab und wird in der Anwendung als Prozentsatz Ihres Nutzungskontingents angezeigt. Das Guthaben verfällt jeweils am Ende des Abrechnungszeitraums.
PWA (Progressive Web App)	Eine Webanwendung, die auf einem Desktop- oder Mobilgerät installiert werden kann und sich wie eine installierte App verhält, ohne den Umweg über einen App Store zu nehmen
RAG (Retrieval-Augmented Generation)	Die Technik hinter Wissenspools. Relevante Passagen werden aus Ihren Dokumenten abgerufen und dem Modell zur Verfügung gestellt, damit die Antworten auf Ihren Inhalten und nicht auf Allgemeinwissen beruhen.
revDSG	Das revidierte Bundesgesetz über den Datenschutz
Single Sign-On (SSO)	Die Methode der Einmalanmeldung, die es Nutzern ermöglicht, sich mit ihrem bestehenden Firmenkonto anzumelden, anstatt ein separates Passwort erstellen und verwalten zu müssen
Temporärer Chat	Ein Gesprächsmodus, bei dem nichts im Gesprächsverlauf gespeichert wird
Mandant	Die isolierte Umgebung, in der die Nutzer, Daten und Konfigurationen eines Unternehmens gespeichert sind
Text-zu-Sprache-Funktion	Ein Tool, das die geschriebenen Ergebnisse mit einer konfigurierbaren Stimme vorliest

	Erklärung
TLS 1.3	Das Protokoll, das Daten während ihrer Übertragung zwischen dem Gerät eines Nutzers und der Plattform verschlüsselt
Transkription	Die automatische Umwandlung von gesprochenen Audioinhalten in geschriebenen Text
US-amerikanischer CLOUD Act	Ein US-amerikanisches Gesetz, das US-amerikanische Anbieter dazu zwingen kann, in ihrem Besitz befindliche Daten herauszugeben, einschliesslich Daten, die ausserhalb der USA gespeichert sind. Der Sunrise Business AI Assistant wird von einem Schweizer Unternehmen betrieben und unterliegt nicht diesem Gesetz.

Nutzungskontingent

Das in jedem Abonnement enthaltene KI-Nutzungsvolumen, das in der Anwendung und in der Verwaltungskonsole als Prozentbalken angezeigt wird.