

Sunrise Business AI Assistant

	Descrizione del prodotto, componenti e opzioni
Nome del prodotto	Sunrise Business AI Assistant
Descrizione del prodotto (riepilogo)	Sunrise Business AI Assistant (di seguito denominato «Prodotto» o «Servizi») è una piattaforma IA svizzera sicura e sovrana, realizzata per l'utilizzo aziendale quotidiano. La piattaforma fornisce ai dipendenti un potente supporto per la ricerca, la redazione di testi, la sintesi, l'analisi e l'accesso alle conoscenze interne, il tutto attraverso un'interfaccia progettata per essere semplice o avanzata, in linea con le esigenze degli utenti. Tutti i dati vengono elaborati e conservati esclusivamente in Svizzera da un'azienda svizzera non soggetta all'US Cloud Act. I dati dei clienti non vengono mai utilizzati per l'addestramento di modelli IA, garantendo la piena sovranità dei dati e il rispetto dei requisiti svizzeri in materia di protezione dei dati. La piattaforma si avvale di una selezione curata di modelli IA svizzeri (come Apertus) e di modelli open-source e open-weight di punta, fornendo capacità IA di qualità elevata senza dipendere da fornitori di servizi cloud esteri proprietari. Un'architettura agentica consente alle aziende di creare, condividere e implementare agenti IA che agiscono per conto degli utenti, collegandosi ai sistemi aziendali, automatizzando i flussi di lavoro e collaborando tra i diversi task. La descrizione completa del prodotto è disponibile nella sezione relativa la descrizione del servizio («Descrizione del servizio»), che costituisce parte integrante del presente Contratto nella versione applicabile e può essere consultata nella versione attualmente in vigore al seguente link: https://www.sunrise.ch/business/it/ai-solutions-for-business/ai-assistant

Caratteristiche principali (riepilogo)

Sunrise Business AI Assistant offre le seguenti funzionalità nell'ambito dell'abbonamento standard (di seguito un riepilogo; per una panoramica completa, si prega di consultare la sezione «Descrizione del servizio»):

Assistente IA conversazionale

Un'interfaccia di chat intuitiva per la ricerca, la redazione di testi, la sintesi, l'analisi e le richieste aziendali generali. Le conversazioni ricevono un'intestazione automatica e vengono organizzate in ordine cronologico, con la possibilità di effettuare ricerche a testo intero per le conversazioni passate e di aggiungere segnalibri a chat specifiche per un recupero più rapido. È disponibile una modalità di chat temporanea per conversazioni effimere che vengono eliminate automaticamente. Gli utenti possono gestire conversazioni parallele per confrontare gli output.

Modalità Easy e modalità Expert

Sono disponibili due modalità di interfaccia, tra cui l'utente può scegliere in base alle proprie esigenze, con la possibilità di passare da una all'altra in qualsiasi momento. Entrambe le modalità sono incluse nell'abbonamento standard senza costi aggiuntivi.

Modalità Easy: interfaccia semplificata con tre profili IA intuitivi, Quick, Creative e Thoughtful, per consentire agli utenti di concentrarsi sul proprio lavoro e non sulle impostazioni tecniche.

Modalità Expert: pieno accesso al catalogo completo dei modelli, opzioni di configurazione avanzate, impostazioni predefinite riutilizzabili e scorciatoie di comando per gli utenti esperti che desiderano un controllo più preciso.

Knowledge Pool e dati aziendali

È prevista la possibilità per le aziende di caricare documenti e set di dati interni e di renderli ricercabili e utilizzabili dall'assistente IA tramite il modulo complementare Super-Storage. Di base sono disponibili due tipi di pool, entrambi gratuiti:

Knowledge Pool (RAG): prevede il raggruppamento, l'integrazione e la trasformazione dei documenti in informazioni ricercabili, per cui gli utenti ricevono risposte precise basate sulle conoscenze aziendali.

Database Pool: tabelle CSV con query digitate e filtrabili; upload di dati strutturati e la possibilità di interagire con questi ultimi in un linguaggio naturale.

Archiviazione: 5 GB per utente compresi nell'offerta, con spazio di archiviazione aggiuntivo disponibile con ciascuna offerta. È inoltre possibile allegare i file direttamente nella chat (come immagine o testo, con supporto drag-and-drop).

Agenti IA

Gli agenti IA sono inclusi in ogni abbonamento. L'Agent Marketplace integrato fornisce agenti specializzati pronti all'uso, tra le cui funzionalità di annoverano:

- Reclutamento: crea annunci di lavoro e messaggi HR
- Follow-up dei pagamenti: crea bozze di promemoria per fatture insolute
- Appunti di riunione: riepiloga appunti e verbali di riunione
- Traduzione CH: traduce i contenuti tra le lingue DE, FR, IT e EN
- Fatture: spiega le voci e gli importi delle fatture
- Customer Care: elabora risposte ai clienti
- Ricerche di mercato e sulla concorrenza: effettua ricerche sulle tendenze di mercato e sui concorrenti

Sunrise può aggiungere, modificare o rimuovere agenti dal marketplace a propria discrezione. Le aziende hanno inoltre la possibilità di creare e personalizzare i propri agenti. Gli agenti personalizzati offrono le stesse capacità conversazionali della chat IA standard, consentendo alle aziende di personalizzare le istruzioni e gli Use Case e di connettersi alle API di terzi tramite OpenAPI.

È possibile condividere all'interno dell'azienda sia gli agenti personalizzati che agenti del marketplace selezionati, rendendoli facilmente disponibili per altri utenti (la funzionalità di condivisione degli agenti è disponibile solo con le offerte Team e Professional). Gli agenti, le istruzioni, le configurazioni e le fonti di dati connesse creati dal cliente sono gestite a rischio dello stesso Cliente. Il Cliente è responsabile di garantire che i diritti di accesso, le istruzioni e le autorizzazioni dei tool concessi a un agente non superino l'autorità dell'utente interessato.

La piattaforma è predisposta per l'IA agentica: gli agenti possono agire per conto degli utenti tramite connettori aziendali, eseguire workflow in più fasi e collaborare con altri agenti.

Tool integrati

- Web Search: integra le conoscenze interne con informazioni pubbliche aggiornate¹
- Ricerca nei file: ricerca tra i documenti caricati e i Knowledge Pool
- Trascrizione: conversione da voce a testo per file audio
- Interprete di codice: esecuzione di calcoli, analisi dei dati e produzione di visualizzazioni
- Artefatti: anteprime di output renderizzate per documenti, tabelle e codice
- Sintesi vocale: voci configurabili per l'uscita audio

Connettori aziendali

Le integrazioni native collegano l'assistente IA ai sistemi aziendali esistenti, consentendo agli agenti e ai tool di accedere ai dati aziendali reali e ad agire su di essi:

Microsoft 365: Outlook (e-mail), Calendario, OneDrive, Excel, OneNote, To Do, Planner, Contatti, Teams e Chat, SharePoint

Atlassian: Jira, Confluence

È possibile richiedere connettori aggiuntivi con l'offerta Professional, con riserva di valutazione separata e prezzo personalizzato. Il catalogo dei connettori è in costante espansione.

Personalizzazione

Lingua di interfaccia configurabile (DE, FR, IT, EN), scelta del tema, dimensione del carattere e una serie di impostazioni di comportamento della chat. Gli utenti possono salvare le impostazioni predefinite e passare da una all'altra.

Tutti i dettagli sono disponibili nella sezione «Descrizione del servizio».

¹ Le informazioni ottenute tramite ricerche web sono fornite esclusivamente a titolo informativo e potrebbero risultare incomplete, inesatte o non aggiornate. Il Cliente rimane il solo responsabile della verifica indipendente dell'accuratezza, della completezza e dell'idoneità di tali informazioni prima di farvi affidamento.

Modelli IA

Sunrise Business AI Assistant fornisce l'accesso a una selezione curata e regolarmente aggiornata di modelli IA incentrati sulla sovranità e sulla trasparenza dei dati:

- Modelli svizzeri: incluso Apertus, sviluppati e ospitati in Svizzera
- Modelli open source e open-weight di punta: un catalogo multi-vendor di modelli ad alte prestazioni provenienti da diversi fornitori

Un elenco completo e aggiornato di tutti i modelli disponibili è consultabile qui:

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

In modalità Easy, i modelli vengono presentati come tre profili intuitivi (Quick, Creative, Thoughtful). In modalità Expert, gli utenti possono effettuare una selezione direttamente dall'intero catalogo dei modelli.

Accesso alla piattaforma

- Applicazione web: interfaccia basata su browser con funzionalità complete
- Progressive Web App (PWA): installabile su desktop e dispositivo mobile per un'esperienza app-like

Ottimizzata per Google Chrome, Microsoft Edge e Firefox. Necessario collegamento a Internet.

Gestione utenti

- Single Sign-On (SSO) tramite Microsoft Entra ID con sincronizzazione della directory
- Autenticazione utente standalone (integrata)
- Console di amministrazione disponibile su portal.ai.sunrise.ch

Sicurezza

Sunrise Business AI Assistant opera esclusivamente sull'infrastruttura svizzera. L'elaborazione e la memorizzazione di tutti i dati, carichi di lavoro in tempo reale e backup, rimangono all'interno dei confini svizzeri, con Sunrise come parte contraente ai sensi della legge svizzera.

I dati vengono criptati sia in transito (TLS 1.3) che a riposo (AES-256). La separazione del tenant viene applicata fino al livello hardware.

I dati del cliente non vengono mai utilizzati per addestrare o valutare alcun modello e vengono cancellati su richiesta in modo verificabile.

La piattaforma è gestita secondo un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni certificato ISO 27001, sottoposto a revisione indipendente secondo lo standard ISAE 3402 Type II e strutturata per soddisfare i requisiti di outsourcing della circolare FINMA 2018/3, la Legge federale svizzera sulla protezione dei dati (LPD) e il GDPR.

Tutti i dettagli sono disponibili nella sezione «Descrizione del servizio».

Disponibilità, livello di servizio e assistenza

Disponibilità e livello di servizio

Disponibilità della piattaforma: disponibilità mensile del servizio al 98% durante gli orari di apertura standard (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 17:00 CET dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 17:00 CET, escluse le festività nazionali svizzere) e disponibilità al di fuori degli orari di apertura.

Salvo diversamente concordato in un contratto firmato, non vengono concessi crediti di servizio, rimborsi, penali o altri indennizzi per la mancata disponibilità o il mancato rispetto del livello di servizio.

Assistenza

Assistenza di primo livello disponibile durante gli orari del servizio di assistenza clienti aziendali (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 17:00 CET, escluse le festività nazionali svizzere)

Disponibile nelle seguenti lingue: tedesco, francese, inglese, italiano.

Disponibile attraverso i seguenti canali: telefono, e-mail e Sunrise AI Support.

Telefono: 0800 550020 / 0800 111555

E-mail: businesssupport@sunrise.net

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

Tempo di prima risposta garantito per l'assistenza di primo livello:

- Per l'abbonamento Starter: prima risposta garantita entro 48 ore.
- Per l'abbonamento Team e Professional: prima risposta garantita entro 24 ore.
- I tempi di risposta vengono calcolati a partire dalla ricezione della richiesta; le richieste ricevute al di fuori degli orari di assistenza si considerano ricevute all'inizio del giorno di assistenza successivo.
- La prima risposta comprende esclusivamente la conferma da parte di Sunrise della ricezione di un ticket di assistenza durante l'orario di assistenza previsto. Tale conferma è di natura esclusivamente amministrativa e potrebbe non includere alcuna valutazione, indagine, diagnosi, soluzione temporanea, proposta di soluzione, impegno, aggiornamento dello stato o altra risposta sostanziale in relazione al problema segnalato. I tempi di risposta non corrispondono ai tempi di risoluzione o di ripristino. Non è garantito alcun tempo di risoluzione o ripristino.
- Non sono previsti tempi di risoluzione prestabiliti e non è garantito alcun tempo di risoluzione o ripristino.

Per garantire una fornitura efficiente dei servizi, il cliente nomina un unico punto di contatto (persona o team) responsabile dell'apertura di incidenti e richieste di servizio, che funge da interfaccia principale con Sunrise.

L'assistenza di secondo e terzo livello può essere eseguita da o tramite un partner tecnologico, a esclusiva discrezione di Sunrise.

Manutenzione pianificata: verrà annunciata in anticipo laddove ragionevolmente possibile. La manutenzione d'emergenza può essere eseguita senza preavviso laddove necessario per motivi di sicurezza, di stabilità o di natura giuridica o operativa.

Notifica di incidenti e modifiche: i clienti ricevono informazioni in merito a eventuali incidenti e modifiche al servizio tramite la pagina di stato e tramite e-mail.

L'impegno in merito a disponibilità e risposta non si applica a manutenzioni programmate o di emergenza, funzionalità beta o di anteprima, sistemi del cliente, reti o integrazioni controllate dal cliente, configurazioni non supportate, utilizzo improprio, atti o omissioni del cliente o dei suoi utenti, sistemi di terzi al di fuori del controllo di Sunrise, misure di sicurezza, misure legali o regolamentari o eventi che esulando dal ragionevole controllo da parte di Sunrise.

Limitazioni del servizio (Out of Scope) e del prodotto

I seguenti scenari non rientrano nell'ambito di applicazione dell'abbonamento standard Sunrise Business AI Assistant e possono richiedere una valutazione separata:

- Messa a punto o addestramento di modelli IA personalizzati
- Integrazioni personalizzate al di là dei connettori standard supportati
- Migrazione dei dati da altre piattaforme o strumenti IA
- Formazione degli utenti finali e programmi di Change Management
- Implementazione in loco o hosting su cloud privato
- Direttive di conservazione o cancellazione dei dati personalizzate che richiedono una valutazione legale

Gli output generati dall'IA sono probabilistici e possono essere incompleti, imprecisi, obsoleti, pregiudicati, fuorvianti o altrimenti inadatti allo scopo previsto dal Cliente. Gli output non costituiscono una consulenza legale, finanziaria, medica, regolamentare o di altro tipo. Il Cliente è tenuto a verificare e convalidare autonomamente tutti gli output prima dell'utilizzo e rimane esclusivamente responsabile di tutte le decisioni, azioni, omissioni e comunicazioni basate su tali output. Sunrise non garantisce che i risultati siano unici, tutelabili o esenti da diritti di terzi. Le informazioni ottenute tramite ricerche web, fonti esterne o sistemi collegati possono essere incomplete, obsolete o inesatte e devono essere verificate in modo indipendente dal cliente. Sunrise non verifica né si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza, la completezza o la disponibilità di tali informazioni.

Non si garantisce la disponibilità di qualsivoglia modello specifico, agente IA, caratteristica o funzionalità. Sunrise può, a propria discrezione e in qualsiasi momento, modificare, sostituire, limitare, rimuovere, aggiornare o interrompere qualsiasi modello IA, agente IA, funzione o funzionalità, connettore, integrazione, tool o qualsiasi tecnologia di terzi senza preavviso e senza alcuna responsabilità.

	Prezzi
Onboarding	Nessuna tassa di onboarding.
Informazioni generali	Tutti i prezzi sono da intendersi in CHF ed escludono eventuali tasse, dazi e commissioni. Fatturazione per singolo utente.

Le offerte sono determinate dal numero di utenti: Starter (da 1 a 9 utenti), Team (da 10 a 49 utenti) e Professional (da 50 a 100 utenti). L'offerta definisce le funzionalità incluse.

Opzione A: nessun vincolo, fatturazione mensile: Starter CHF 14.90 / Team CHF 12.90 / Professional CHF 10.90 al mese per utente.

Opzione B: vincolo di 12 mesi, fatturazione annuale: Starter CHF 11.90 / Team CHF 10.90 / Professional CHF 9.90 al mese per utente.

Opzione C: vincolo di 12 mesi, fatturazione annuale, disponibile esclusivamente per i clienti Sunrise Business con un servizio Sunrise Business attivo²: Starter CHF 9.90 / Team CHF 8.90 / Professional CHF 7.90 al mese per utente.

L'opzione di fatturazione definisce il vincolo contrattuale e il ciclo di fatturazione, e non modifica le funzionalità comprese nell'offerta.

Compresi in ogni offerta: assistente conversazionale con modalità Easy ed Expert, modelli svizzeri di IA open source e open-weight di punta, Knowledge Pool e Database Pool, 5 GB di spazio di archiviazione per utente, Agent Marketplace e agenti personalizzati, tutti i tool integrati, connettori Microsoft 365 e Atlassian, applicazione web e PWA, SSO tramite Microsoft Entra ID, hosting svizzero, amministrazione centrale e assistenza standard.

In più in Team: condivisione degli agenti tra tutta l'azienda, ambiente isolato dedicato e assistenza prioritaria durante gli orari di apertura.

In più in Professional: connettori aggiuntivi su richiesta, onboarding guidato e workshop sulla creazione di agenti, servizio AI Success Manager di base e accesso in anteprima alle nuove funzionalità.

Ambiente: con l'offerta Starter, l'azienda opera sulla piattaforma Sunrise Business AI Assistant condivisa, con separazione del tenant applicata fino al livello hardware. Le offerte Team e Professional comprendono inoltre un ambiente isolato dedicato, le cui risorse sono riservate esclusivamente al cliente.

Numero di utenti: un abbonamento copre da 1 a 100 utenti. È possibile aggiungere ulteriori utenti in qualsiasi momento. In caso di un numero di utenti superiore a 100 utenti, si applicano una configurazione e un prezzo personalizzati; maggiori informazioni sono disponibili presso il proprio consulente Sunrise.

Allowance di crediti di utilizzo: ciascun abbonamento include una sostanziosa allowance di crediti di utilizzo mensile. L'utilizzo attuale è visibile in qualsiasi momento sotto forma di semplice barra percentuale nell'applicazione e nella console di amministrazione. I crediti di utilizzo sono determinati dal volume del livello utente e rimangono invariati in tutti i piani tariffari; a ciascun utente viene assegnata una quota di credito mensile pari al valore del Loyalty Price del rispettivo livello:

- Livello standard (1-9 utenti) al mese: 9,90 crediti per utente cumulabili fino a 89,1 crediti
 - Livello Plus (10-49 utenti) al mese: 8,90 crediti per utente cumulabili fino a 436,1 crediti
 - Livello Pro (50-100 utenti) al mese: 7,90 crediti per utente cumulabili fino a 790 crediti
- Ai clienti con più di 100 utenti viene assegnato un credito comune superiore corrispondente.

I crediti di utilizzo sono raggruppati a livello aziendale; gli amministratori sono responsabili della definizione dei limiti di utilizzo individuali per ciascun utente.

Utilizzo supplementare: laddove sia necessaria una capacità aggiuntiva, l'amministratore dell'account può richiedere ulteriori crediti di utilizzo in uno dei tre pacchetti mensili fissi (non sono disponibili importi personalizzati):

- CHF 20.– al mese: CHF 20.– in crediti di utilizzo
- CHF 90.– al mese: CHF 100.– in crediti di utilizzo (risparmio del 10%)
- CHF 160.– al mese: CHF 200.– in crediti di utilizzo (risparmio del 20%)

I crediti di utilizzo aggiuntivi corrispondono a un abbonamento mensile: se non disdetto entro la fine del mese di fatturazione in corso, il pacchetto di crediti di utilizzo si rinnova automaticamente per ogni mese di fatturazione successivo e il numero corrispondente di crediti di utilizzo viene nuovamente assegnato all'inizio di ogni mese di fatturazione rinnovato. I crediti sono disponibili solo per il periodo di fatturazione corrente, non sono trasferibili e scadono alla fine di ogni periodo di fatturazione; terminano all'esaurimento dell'allowance mensile inclusa nell'abbonamento. I crediti vengono detratti in base al prezzo dei token di input e di output del

modello utilizzato, per milione di token. Il pacchetto di credito di utilizzo può essere disdetto attraverso gli stessi canali dell'abbonamento principale.

Spazio di archiviazione aggiuntivo: ciascun abbonamento include 5 GB per utente. Laddove sia necessaria maggiore capacità, l'amministratore dell'account può richiedere uno spazio di archiviazione aggiuntivo con qualsiasi offerta. Lo spazio di archiviazione aggiuntivo verrà sommato alla capacità totale dell'azienda e potrà essere assegnato dall'amministratore agli utenti. L'offerta comprende tre pacchetti mensili fissi (non sono disponibili importi personalizzati):

- 100 GB: CHF 3.– al mese
- 150 GB: CHF 4.50 al mese
- 250 GB: CHF 7.50 al mese

Lo spazio di archiviazione aggiuntivo corrisponde a un abbonamento mensile: se non disdetto entro la fine del mese di fatturazione in corso, il pacchetto di spazio di archiviazione aggiuntivo si rinnova automaticamente per ogni mese di fatturazione successivo. Il pacchetto di spazio di archiviazione aggiuntivo può essere disdetto attraverso gli stessi canali dell'abbonamento principale, indipendentemente da quest'ultimo, e rimane disponibile fino alla fine del periodo di fatturazione in cui la disdetta ha effetto.

Configurazione personalizzata

Per esigenze specifiche o su misura (istanza dedicata, connettori aggiuntivi, spazio di archiviazione esteso o esigenze di compliance specifiche dell'azienda), è possibile fornire una configurazione e un prezzo personalizzati in base alle esigenze del cliente.

Requisiti del prodotto e obblighi del cliente

² Per poter usufruire di questa opzione tariffaria è necessario disporre di almeno un servizio Sunrise Business attivo al momento dell'abbonamento. La successiva cessazione di tale servizio non influisce sulla durata dell'abbonamento AI Assistant in essere.

Responsabilità del cliente

Accesso e predisposizione dell'ambiente

Il cliente è responsabile di fornire l'accesso e di predisporre l'ambiente necessario per la configurazione iniziale e le operazioni in corso:

- Per l'integrazione di Microsoft 365: un abbonamento Microsoft 365 attivo con adeguato accesso da amministratore
- Per l'integrazione Atlassian: un abbonamento Atlassian Cloud attivo con accesso da amministratore (Jira, Confluence)
- Nomina di un unico punto di contatto (persona o team) per le richieste di assistenza e la gestione degli incidenti
- Garanzia di conformità dei dati aziendali caricati alle direttive interne sulla governance dei dati

Account aziendale

Il cliente registra un account aziendale nel portale e designa almeno un amministratore («Admin»). Gli amministratori possono creare, disattivare e gestire i singoli account utente, assegnare ruoli e autorizzazioni e fornire o revocare le chiavi API. Il cliente è responsabile di tutte le azioni intraprese dai suoi account aziendali e dai suoi account utente.

Account utente

A ogni persona fisica deve essere associato un account utente univoco. È vietata la condivisione di account. Il cliente è tenuto ad aggiornare o revocare tempestivamente l'accesso in caso di modifiche al personale o ai ruoli e tenere aggiornati i dettagli di contatto e di fatturazione.

Credenziali e sicurezza

Il cliente è tenuto a mantenere riservate le credenziali e le chiavi API, abilitare l'autenticazione a più fattori, laddove disponibile, e ruotare le chiavi periodicamente. Sunrise e/o il partner tecnologico possono sospendere o ripristinare le credenziali compromesse per proteggere i Servizi e il cliente.

Ordine

I Servizi offerti comprendono (i) SaaS e (iv) servizi professionali. Il cliente seleziona i prodotti e i livelli di capacità nel portale o nel modulo d'ordine.

Modifiche ai Servizi

Sunrise e/o il partner tecnologico possono migliorare, modificare o interrompere le funzionalità offerte. In caso di modifiche sostanziali e sfavorevoli a funzionalità a pagamento che il cliente utilizza attivamente, Sunrise e/o il partner tecnologico fornirà un preavviso ragionevole (fanno eccezione di questioni urgenti di sicurezza, compliance, licenze o questioni legali).

Modelli, plugin e integrazioni di terzi o open source

I Servizi possono consentire l'accesso a servizi di terzi o componenti open-source (tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, modelli IA open-source). L'utilizzo da parte del Cliente di offerte di terzi è regolato dai relativi termini, licenze e direttive di utilizzo accettabile. Sunrise e/o il partner tecnologico non sono responsabili per i servizi di terzi, per la loro disponibilità o per la loro sicurezza. Qualora il Cliente utilizzi modelli di terzi/open source, qualsiasi responsabilità conseguente o violazione della regolamentazione è responsabilità del Cliente, a meno che non sia espressamente accettato per iscritto da Sunrise e/o dal partner tecnologico.

Funzionalità beta/di anteprima

Le funzionalità di anteprima/alpha/beta sono fornite «così come sono», possono contenere difetti, essere soggette a condizioni aggiuntive, possono essere limitate nella frequenza e possono essere ritirate in qualsiasi momento.

Comportamento richiesto

Il cliente si impegna a: (a) utilizzare i Servizi esclusivamente in conformità al presente Contratto e alla normativa applicabile; (b) mantenere aggiornate e aggiornare tempestivamente le informazioni relative alla registrazione, alla fatturazione e alle notifiche; (c) implementare sul lato client controlli di sicurezza ragionevoli e adeguati alla sensibilità dei Contenuti del cliente; e (d) informare tempestivamente Sunrise e/o il partner tecnologico in caso di sospetti accessi non autorizzati o di incidenti di sicurezza.

I Servizi sono destinati all'utilizzo come strumenti IA ausiliari per scopi generici e non per impieghi ad alto rischio. Le parti riconoscono e concordano che, ai fini del Regolamento UE sull'intelligenza artificiale («AI Act») e di altre leggi simili applicabili, i Servizi IA non rappresentano sistemi IA ad alto rischio e Sunrise e/o il partner tecnologico non sono fornitori di sistemi IA ad alto rischio, fornitori di modelli IA o fornitori di IA per scopi generici, come definiti dall'AI Act. I Servizi integrano modelli di terzi. Il Cliente, in qualità di implementatore e/o fornitore di sistemi IA, ai sensi dell'AI Act o di altre leggi simili applicabili, è tenuto ad adempiere agli obblighi derivanti da tali leggi.

Comportamento vietato

Il Cliente non deve (e non permetterà ad altri) di: (i) sondare, scansionare o testare la vulnerabilità dei Servizi o di qualsiasi rete senza previo consenso scritto; (ii) violare o aggirare la sicurezza o l'autenticazione; (iii) introdurre malware, virus, worm, cavalli di Troia, backdoor, bombe logiche o altri codici dannosi; (iv) violare la legge o i diritti di terzi (comprese le leggi in materia di proprietà intellettuale, privacy, esportazioni o sanzioni); (v) condividere account, rivenderli o concedere sublicenze al di fuori dell'ambito dell'abbonamento; (vi) copiare, modificare, tradurre, sottoporre a reverse engineering o creare opere derivate o concorrenti dei Servizi, salvo nella misura limitata in cui tale restrizione sia vietata dalla legge; (vii) utilizzare i Servizi per creare o addestrare un modello/piattaforma concorrente; (viii) condurre o consentire test di denial-of-service o stress test senza consenso scritto; (ix) utilizzare i Servizi per generare contenuti illegali, compresi CSAM o contenuti che violano i diritti, o per monitorare o profilare illegalmente le persone; o (x) aggirare i limiti di utilizzo o i limiti di frequenza.

Altri comportamenti vietati

Il Cliente non utilizzerà né consentirà l'utilizzo (compresa la messa in servizio o l'immissione sul mercato) dei Servizi per qualsiasi uso vietato dell'IA ai sensi dell'articolo 5 dell'AI Act o di altre leggi simili applicabili, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: (i) l'impiego di tecniche subliminali, manipolatorie o ingannevoli per alterare significativamente il comportamento di una persona o di un gruppo in maniera tale da causare o poter causare danni; (ii) lo sfruttamento delle vulnerabilità di una persona o di un gruppo per fattori quali età, disabilità o specifica situazione sociale o economica, in maniera tale da causare o poter causare danni; (iii) la creazione o la manipolazione di immagini realistiche, video, audio o materiale simile di parti intime di una persona fisica identificabile o di una persona fisica identificabile impegnata in attività sessualmente esplicite; (iv) la creazione o la manipolazione di materiale o esibizioni pedopornografici ai sensi dell'articolo 2, lettere (c) ed (e), della Direttiva 2011/93/UE o di altre leggi analoghe applicabili; (v) la valutazione o la classificazione di persone o gruppi in base al loro comportamento o alle loro caratteristiche, laddove la valutazione sociale o di altro tipo che ne deriva comporti un trattamento discriminatorio o sfavorevole; (vi) l'esecuzione di valutazioni dei rischi per quantificare o prevedere il rischio che una persona commetta un reato penale, basandosi esclusivamente sulla sua profilazione o sulla valutazione di tratti e caratteristiche della personalità; (vii) la creazione o l'ampliamento di banche dati di riconoscimento facciale mediante lo scraping indiscriminato di immagini facciali da Internet o da video di sorveglianza; (viii) la deduzione di emozioni di una persona sul posto di lavoro e presso le istituzioni scolastiche; (ix) l'utilizzo di sistemi di categorizzazione biometrica per dedurre o individuare l'etnia, le opinioni politiche, l'appartenenza sindacale, le convinzioni religiose o filosofiche, la vita sessuale o l'orientamento sessuale di una persona; oppure (x) l'identificazione biometrica a distanza in «tempo reale» in spazi accessibili al pubblico ai fini dell'applicazione della legge.

Usi ad alto rischio vietati

Il Cliente non utilizzerà né consentirà l'utilizzo (compresa la messa in servizio o l'immissione sul mercato) dei Servizi in un modo che li qualifichi o li modifichi in servizi ad alto rischio ai sensi dell'articolo 6 e degli allegati I e III dell'AI Act o di altre leggi simili applicabili. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Cliente non utilizzerà i Servizi IA: (i) come prodotto o componente di sicurezza di un prodotto, elencato nell'Allegato I dell'AI Act; (ii) per scopi biometrici, ad esempio per sistemi di identificazione biometrica a distanza, categorizzazione biometrica o riconoscimento delle emozioni; (iii) come componente di sicurezza nella gestione e nella messa in servizio di infrastrutture critiche, nel traffico stradale o nella fornitura di acqua, gas, riscaldamento ed energia elettrica; (iv) per la determinazione dell'accesso o dell'ammissione agli istituti di istruzione o di formazione professionale, o per valutare il livello di istruzione o formazione accessibile alle persone, per valutare i loro risultati di apprendimento, o per monitorare o rilevare il loro comportamento durante i test; (v) per l'impiego, la gestione dei collaboratori e l'accesso al lavoro autonomo, inclusi il reclutamento, la valutazione e la selezione

di candidati, gli annunci di lavoro mirati e l'analisi e il filtraggio delle candidature di lavoro; per la presa di decisioni che riguardano i dipendenti, anche in relazione alla loro promozione o alla cessazione del rapporto di lavoro; per l'assegnazione di compiti in base ai comportamenti, ai tratti o alle caratteristiche di una persona; o per il monitoraggio o la valutazione delle prestazioni o il comportamento dei dipendenti; (vi) per l'accesso e il godimento di servizi privati e pubblici essenziali, nonché delle prestazioni sociali, tra cui la valutazione dell'affidabilità creditizia, il rating di solvibilità, l'invio dei servizi di emergenza, la determinazione dei premi per le assicurazioni sulla vita o sanitarie o la determinazione dell'idoneità alle prestazioni di assistenza pubblica; (vii) nell'applicazione della legge, nella gestione della migrazione, delle richieste di asilo e del controllo di frontiera, compresi la valutazione del rischio di commettere reati o infrazioni, il rilevamento, l'indagine, la profilazione e il perseguimento, test del poligrafo, la valutazione delle prove, la valutazione della sicurezza, la migrazione irregolare o i rischi per la salute, o la valutazione di domande o l'identificazione di persone; o (viii) nell'amministrazione della giustizia e nei processi democratici, ad esempio per la ricerca o l'applicazione dei fatti e del diritto nell'ambito del processo decisionale giudiziario, o per influenzare elezioni o referendum.

Violazione sostanziale; utilizzo non autorizzato

Qualsiasi utilizzo vietato o ad alto rischio dei servizi IA da parte del Cliente costituisce una violazione sostanziale delle presenti condizioni di utilizzo. Qualora il Cliente, a seguito delle proprie azioni, modifiche o modalità di utilizzo, diventi un fornitore dei Servizi IA (comprese eventuali nuove versioni ad alto rischio dei servizi IA) ai sensi dell'AI Act (inclusa l'applicazione dell'articolo 25 (1) dell'AI Act) o di altre leggi simili applicabili, Sunrise non sarà responsabile dell'utilizzo o della fornitura di tali servizi da parte del Cliente e non avrà alcun obbligo di fornire ulteriore cooperazione o informazioni in merito al nuovo Servizio IA ad alto rischio del Cliente, compreso quanto indicato nell'articolo 25(2) dell'AI Act.

Licenze dei modelli IA e condizioni di terzi

Alcuni modelli ospitati o integrati sono soggetti a licenze di terzi (compresi i modelli open source o i foundation model). Il cliente è tenuto a rispettare tali licenze. In caso di conflitto tra la licenza di un modello e il presente Contratto, la licenza di modello prevale per quel determinato modello.

Esclusione di responsabilità per gli output dei Servizi IA

Gli output dei servizi IA sono probabilistici e possono essere inesatti o inappropriati. Il cliente è responsabile della revisione e della convalida umana degli output prima di farvi affidamento. Il cliente rimane il solo responsabile della legalità, dell'accuratezza e dell'adeguatezza dei dati caricati e di qualsiasi utilizzo degli output generati dall'IA.

Addestramento

A meno che non sia stato espressamente concordato per iscritto (ad es. in un allegato al DPA), Sunrise e/o il partner tecnologico non utilizzeranno i Contenuti del cliente per addestrare modelli.

Esportazione/importazione

Di norma si applicano le Condizioni generali di contratto per i clienti commerciali. Inoltre, il Cliente si impegna a rispettare le leggi applicabili in materia di controllo delle esportazioni, importazioni e sanzioni e a non utilizzare i Servizi in giurisdizioni vietate o per usi finali vietati.

Utilizzo da parte delle amministrazioni pubbliche

I clienti del settore pubblico possono essere soggetti a ulteriori norme in materia di appalti. I Servizi consistono in software per computer a scopo commerciale e relativa documentazione e sono sviluppati interamente per uso privato. Qualsiasi utilizzo è soggetto al presente Contratto.

Piattaforme supportate	Browser Google Chrome, Microsoft Edge e Firefox (esperienza ottimizzata). Progressive Web App (PWA) Installabile tramite browser supportati per un'esperienza app-like su desktop e mobile. Integrazioni • Microsoft 365 (Outlook, Calendar, OneDrive, Excel, OneNote, To Do, Planner, Contatti, Teams, SharePoint) • Atlassian (Jira, Confluence) • Connettori aggiuntivi disponibili su richiesta con l'offerta Professional, con riserva di valutazione e prezzo personalizzato
Connettività	Per l'accesso alla piattaforma Sunrise Business AI Assistant e per la sincronizzazione dei dati con servizi integrati è necessaria una connessione Internet stabile. La connettività di rete rimane di competenza del cliente.
Informazioni generali	
Entrata in vigore e attivazione	Il contratto si intende stipulato all'atto della firma del modulo d'ordine da parte di entrambe le parti. Il servizio è attivato una volta attivato l'account amministratore e una volta inviata l'e-mail di attivazione.

Durata minima,
rinnovo, cessazione
e sospensione

Opzione A: nessun vincolo.
Opzione B: vincolo di 12 mesi.
Opzione C: vincolo di 12 mesi.

Opzione A: il contratto si rinnova automaticamente per un altro mese e può essere disdetto entro la fine di ogni mese solare. Opzioni B e C: il contratto si rinnova automaticamente per un ulteriore periodo di 12 mesi, a meno che non venga disdetto entro la scadenza del periodo in corso con un termine di disdetta di 3 mesi.

Nota: il periodo di vincolo di 12 mesi decorre dalla data di attivazione del servizio (data dell'ordine).

I crediti di utilizzo e lo spazio di archiviazione aggiuntivi rappresentano abbonamenti accessori che si rinnovano automaticamente ogni mese. È possibile disdire tali abbonamenti attraverso gli stessi canali dell'abbonamento principale, come descritto di seguito, indipendentemente da quest'ultimo. I crediti già assegnati per il periodo di fatturazione corrente rimangono disponibili fino alla fine di tale periodo.

La disdetta può essere effettuata telefonicamente o tramite chat Sunrise.

Dalla Svizzera: 0800 100 600 (numero gratuito)

Dall'estero: +41 58 777 01 01

Sunrise Chat: disponibile alla pagina sunrise.ch/disdetta

Si applicano le Condizioni generali di contratto per i clienti commerciali Sunrise. Inoltre, vale quanto segue:

Sospensione

Sunrise e/o il partner tecnologico possono sospendere o limitare immediatamente i Servizi (in tutto o in parte) nel caso in cui: (a) il Cliente commetta una violazione sostanziale (incluso il mancato pagamento), (b) la sospensione sia necessaria per far fronte a un rischio di sicurezza, legale o relativo alla licenza da parte di terzi, o (c) l'utilizzo da parte del Cliente rappresenti un rischio per i Servizi o per gli altri.

Cessazione in caso di rischio per la sicurezza o frode

Qualora Sunrise e/o il partner tecnologico sospendano un account, Sunrise e/o il partner tecnologico avvieranno le indagini senza ingiustificato ritardo. Se dall'indagine dovesse emergere la fondatezza del sospetto di rischio per la sicurezza o di frode, Sunrise può chiudere immediatamente l'account e cessare il presente Contratto senza concedere un periodo di rimedio e può cancellare l'account del Cliente e i Contenuti associati senza riserva e senza rispettare la durata ivi descritta, eccezion fatta per la conservazione dei dati da parte di Sunrise come richiesto dalla legge applicabile.

Effetto della cessazione. In seguito alla cessazione o alla scadenza del contratto, il Cliente non ha più diritto a utilizzare i Servizi. Previa richiesta entro trenta (30) giorni, Sunrise metterà a disposizione un'istantanea o un'esportazione dei Contenuti del cliente presenti in quel momento nei Servizi (se presenti) e li eliminerà in conformità al DPA e ai programmi di conservazione standard. Sunrise ha il diritto di conservare i documenti necessari ai fini della compliance, della revisione contabile o degli obblighi di conservazione previsti dalla legge anche dopo la cessazione del contratto.

Fatturazione

Opzione A: fatturazione mensile.
Opzione B: fatturazione annuale.
Opzione C: fatturazione annuale.

È possibile aggiungere ulteriori utenti in qualsiasi momento. I costi per gli utenti aggiuntivi si applicano a partire dalla data di attivazione.

Variazioni di prezzo

Sunrise può adeguare i prezzi concedendo al cliente un preavviso di due (2) mesi; tale variazione di prezzo entra automaticamente in vigore allo scadere del termine di disdetta purché la variazione di prezzo non superi il 5% del prezzo di listino del Prodotto in vigore in quel momento («Fascia»). Qualora la variazione di prezzo superi tale Fascia, si applicano le disposizioni applicabili delle Condizioni generali di contratto per i clienti commerciali.

Parti contrattuali e Partner tecnologico	Sunrise è l'unico partner contrattuale del cliente; tuttavia, Sunrise può fornire Prodotti e Servizi tramite uno o più partner tecnologici («Partner tecnologici») che agiscono in qualità di ausiliari. Tecnologia Di norma, i Partner non diventano parti del presente Contratto con il cliente. Sunrise può nominare, sostituire o rimuovere, a propria discrezione, Partner tecnologici, fornitori di modelli, fornitori di hosting, subappaltatori e altri fornitori ausiliari. Il Cliente non ha alcun diritto di richiedere il continuo coinvolgimento di un determinato Partner tecnologico o fornitore. La modifica del Partner tecnologico non incide sugli obblighi di pagamento del Cliente né costituisce una modifica della parte contrattuale. Tutti i diritti di proprietà intellettuale, sia già esistenti sia creati ex novo (come diritti d'autore, brevetti, marchi e simili), riguardanti i Prodotti e i Servizi di Sunrise rimangono esclusivamente di proprietà di Sunrise e/o del Partner tecnologico. Sunrise si riserva inoltre il diritto, a propria discrezione, di sostituire i partner tecnologici durante la durata del presente Contratto e di provvedere direttamente alla fornitura dei Prodotti e dei Servizi, oppure di affidarla a un altro partner tecnologico.
Struttura del contratto e allegati	La presente Scheda informativa, unitamente al modulo d'ordine firmato del Cliente (Modulo d'ordine firmato o Contratto individuale) e le relative appendici e disposizioni applicabili, costituiscono il «Contratto» con il cliente. Le appendici nella loro versione attuale sono parte integrante del Contratto (disponibili all'indirizzo: https://sunrise.ch/business/en/ai-solutions-for-business/ai-assistant) e verranno applicate nell'ordine concordato in caso di contraddizioni. Il riepilogo di gestione non rientra nel Contratto. Sunrise potrà aggiornare di volta in volta il Contratto o le appendici. In caso di modifiche sostanziali, Sunrise fornirà un preavviso ragionevole tramite il portale o tramite e-mail. Qualora il Cliente si opponga a una modifica sostanziale, potrà disdire l'abbonamento interessato prima della data effettiva; l'ulteriore utilizzo dopo la data effettiva implica l'accettazione della modifica. Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente accetta sia il Contratto che tutte le appendici e le disposizioni applicabili e conferma di aver letto e compreso tali documenti. Appendici e termini applicabili: • Modulo d'ordine o Contratto individuale per Sunrise Business AI Assistant • Scheda informativa Sunrise Business AI Assistant • Descrizione del servizio Sunrise Business AI Assistant • Condizioni generali di contratto per i clienti commerciali di Sunrise Sagl (si veda la pagina https://www.sunrise.ch/business/it/aspetti-legali)

Protezione e
sovranità dei dati,
contenuti dell'utente

Tutti i dati elaborati da Sunrise Business AI Assistant sono memorizzati e trattati esclusivamente in Svizzera da un'azienda svizzera. Il servizio non è soggetto all'US Cloud Act. I dati dei clienti, inclusi i documenti caricati, la cronologia delle chat e i contenuti dell'area di lavoro, non vengono mai utilizzati per l'addestramento di modelli IA.

Certificazioni e standard dei Servizi

✓ ISO 27001

✓ ISAE 3402 tipo II

✓ Strutturato per soddisfare i requisiti di outsourcing della circolare FINMA 2018/3

Misure per la protezione dei dati

Crittografia: in transito (TLS 1.3) e a riposo (AES-256).

Conservazione dei dati: i dati vengono conservati per tutta la durata del servizio attivo.

Direttive di conservazione personalizzate: disponibili per le aziende con più di 100 utenti, nell'ambito di una configurazione personalizzata.

Periodo successivo alla cessazione: tutti i dati cliente saranno cancellati entro 30 giorni dalla scadenza del contratto.

Subincaricato: Phoenix (Phoenix Technologies AG), unico subincaricato e operatore di servizi.

Addestramento di modelli: i dati dei clienti non vengono mai utilizzati per l'addestramento di modelli IA.

Trattamento dei Contenuti del cliente

Sunrise/il Partner tecnologico tratta i Contenuti del cliente solo per fornire, proteggere e supportare i Servizi. La telemetria operativa è ridotta al minimo e conservata in conformità al DPA. Il cliente rimane responsabile della liceità dei Contenuti del cliente. Sunrise/il Partner tecnologico non è responsabile della liceità dei Contenuti del cliente; la responsabilità ricade esclusivamente sul Cliente qualora vengano forniti contenuti vietati o dannosi.

Rappresentanza e garanzie

Il Cliente dichiara di disporre di tutti i diritti necessari per fornire i Contenuti del cliente e che tali contenuti e il loro utilizzo non violeranno alcuna legge o i diritti di terzi. Inoltre, il Cliente è responsabile di garantire che i dati caricati sulla piattaforma siano conformi alle leggi vigenti in materia di protezione dei dati e alle direttive di governance interna.

Proprietà
intellettuale

Definizioni

Per «Contenuti del cliente» si intendono input/prompt, set di dati, configurazioni e output o risultati restituiti dai Servizi. Per «materiali di Sunrise/del Partner tecnologico» si intendono i Servizi, il software, la documentazione, le API, le interfacce utente, i modelli da noi ospitati e tutti i relativi progetti e know-how.

Responsabilità (Ownership)

Il Cliente conserva tutti i diritti sui Contenuti del cliente. Sunrise/il Partner tecnologico e i suoi licenziatari mantengono tutti i diritti sui materiali di Sunrise/del Partner tecnologico. Non vengono concessi diritti per implicazione.

Licenza per l'uso dei Servizi

Fatte salve le disposizioni del presente Contratto e il pagamento puntuale, Sunrise/il Partner tecnologico concede al Cliente una licenza limitata, non esclusiva, non trasferibile e non sublicenziabile per accedere e utilizzare i Servizi durante il periodo di abbonamento.

Restrizioni

Salvo nella misura vietata dalla legge, il Cliente non copierà, modificherà, tradurrà, effettuerà il reverse engineering, smonterà, decompilerà né creerà opere derivate o concorrenti dei materiali di Sunrise/del Partner tecnologico; non rimuoverà o oscurerà le note proprietarie, né utilizzerà i Servizi per creare modelli o servizi concorrenti, salvo espressamente autorizzato in un modulo d'ordine.

Feedback

Sunrise e/o il Partner tecnologico possono utilizzare e integrare i feedback senza restrizioni o obblighi nei confronti del Cliente.

Garanzie e responsabilità	Di norma si applicano le Condizioni generali di contratto per i clienti commerciali. Inoltre, vale quanto segue: Esclusione di garanzie SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE INDICATO IN UN ORDINE FIRMATO O IN UN SLA, I SERVIZI, LE API, LA DOCUMENTAZIONE E I DELIVERABLE SONO FORNITI «COSÌ COME SONO» E «COSÌ COME DISPONIBILI», SENZA GARANZIE DI QUALSIASI TIPO, SIANO ESSE ESPRESSE, IMPLICITE O PREVISTE DALLA LEGGE, COMPRESA LA COMMERCIALIZZABILITÀ, L'IDONEITÀ PER UN PARTICOLARE SCOPO, LA NON VIOLAZIONE E QUALSIASI GARANZIA DERIVANTE DALLA PRASSI COMMERCIALE O DAGLI USI DEL COMMERCIO. Esclusione di responsabilità NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE, NÉ SUNRISE NÉ I SUOI LICENZIATARI SARANNO RESPONSABILI PER EVENTUALI DANNI INDIRETTI, INCIDENTALI, SPECIALI, CONSEGUENZIALI, ESEMPLARI O PUNITIVI O PER EVENTUALI PERDITE DI PROFITTI, RICAVI, DATI O BENEFICI, ANCHE SE INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. Limitazione di responsabilità LA RESPONSABILITÀ COMPLESSIVA DI SUNRISE DERIVANTE DAI SERVIZI O RELATIVA AD ESSI NON SUPERERÀ GLI IMPORTI PAGATI O DOVUTI DAL CLIENTE PER I SERVIZI CHE HANNO DATO ORIGINE AL RECLAMO NEI DODICI (12) MESI PRECEDENTI L'EVENTO CHE HA DATO ORIGINE ALLA RESPONSABILITÀ. LE LIMITAZIONI DI CUI SOPRA SI APPLICANO A TUTTE LE TEORIE DI RESPONSABILITÀ.
Risarcimento	Risarcimento da parte del cliente Il cliente difenderà, risarcirà e manleverà Sunrise, le sue affiliate e i loro funzionari, direttori, dipendenti e consulenti da qualsiasi pretesa, richiesta, perdita o danno (comprese le spese legali ragionevoli) da parte di terzi derivanti da: (a) i Contenuti del cliente; (b) la violazione da parte del Cliente o dei suoi utenti delle presenti Condizioni generali o della legge applicabile; (c) la combinazione dei Servizi con materiale non fornito da Sunrise. Procedura Si applicano le Condizioni generali di contratto per i clienti commerciali. Inoltre, Sunrise fornirà una tempestiva comunicazione della richiesta di risarcimento e fornirà ragionevole collaborazione a spese del Cliente. Il Cliente non potrà risolvere alcuna richiesta di risarcimento senza il preventivo consenso scritto da parte di Sunrise, nel caso in cui se l'accordo riconosce la responsabilità o impone obblighi a Sunrise.
Sito web	https://www.sunrise.ch/business/en/ai-solutions-for-business/ai-assistant
Ultimo aggiornamento	08.2026