

Sunrise Business AI Assistant

Description du service

Table des matières

1	Sunrise Business AI Assistant en bref.....	3
1.1	Pourquoi choisir Sunrise Business AI Assistant?	3
1.2	Qu'obtenez-vous avec Sunrise Business AI Assistant?	4
1.3	Résumé	4
2	Les composants de Sunrise Business AI Assistant.....	4
2.1	Assistant d'IA conversationnel	4
2.2	Mode Easy et mode Expert	5
2.3	Pools de connaissances et données d'entreprise	5
2.4	Agents d'IA	5
2.5	Outils intégrés.....	6
2.6	Connecteurs d'entreprise	6
2.7	Personnalisation	7
2.8	Modèles d'IA	7
2.9	Accès à la plateforme	7
2.10	Gestion et administration des utilisateurs	7
2.11	Sécurité et souveraineté des données.....	8
2.12	Résumé	8
3	Offres, options de facturation et prix.....	9
3.1	Options de facturation	10
3.2	Onboarding.....	10
3.3	Volume d'utilisation	10
3.4	Stockage supplémentaire	11
3.5	Nombre d'utilisateurs.....	11
3.6	Démonstration de faisabilité.....	11
3.7	Configuration personnalisée	12
4	Installation et mise en service	12
4.1	Étapes de mise en service.....	12
4.2	Délais d'exécution	12
4.3	Services fournis par Sunrise	13
4.4	Responsabilités du client.....	13
4.5	Plateformes compatibles et connectivité	14
5	Fonctionnement	14
5.1	Informations clés sur nos niveaux de service	14
5.2	Assistance.....	15
5.3	Disponibilité	16
5.4	Notification de maintenance et de modification	16
5.5	Protection des données et traitement des données.....	16
5.6	Facturation	17
6	Limites du service.....	17
7	Services supplémentaires	18
8	Annexe	18
8.1	Glossaire.....	18

1 Sunrise Business AI Assistant en bref

Vous cherchez un moyen d'offrir à vos équipes la productivité de l'IA moderne, sans que les données de votre entreprise ne quittent la Suisse? Dans ce cas, Sunrise Business AI Assistant est le produit qu'il vous faut.

Sunrise Business AI Assistant est une plateforme d'IA sécurisée et souveraine suisse, conçue pour un usage professionnel quotidien. Cette plateforme met à la disposition de vos utilisateurs un assistant 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 sans dépendre de fournisseurs de cloud étrangers propriétaires.

Une architecture agentique permet à votre entreprise 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.

1.1 Pourquoi choisir Sunrise Business AI Assistant?

Différentes entreprises, différents niveaux de maturité en matière d'IA, des exigences distinctes. Notre produit et notre service ont pour objectif de vous permettre de commencer là où vous en êtes et de grandir à votre propre rythme.

- Souveraineté suisse des données: l'ensemble du traitement et du stockage, les applications actives et les sauvegardes, restent à l'intérieur des frontières suisses, Sunrise étant votre partie contractante soumise au droit suisse.
- Pas d'entraînement sur vos données: les documents téléchargés, l'historique des discussions et le contenu de l'espace de travail ne sont jamais utilisés pour entraîner ou évaluer les modèles.
- Facilité d'utilisation: le mode Easy permet aux utilisateurs de travailler avec trois profils d'IA intuitifs au lieu de paramètres techniques, tandis que le mode Expert permet aux utilisateurs d'utiliser le catalogue complet des modèles.
- Les connaissances de votre entreprise, prêtes à l'emploi: téléchargez vos documents internes ainsi que vos bases de données et obtenez des réponses basées sur votre propre contenu plutôt que sur des connaissances générales.
- Agents prêts à l'emploi: une marketplace d'agents spécialisés pour le recrutement, le suivi des paiements, les comptes rendus de réunion, la traduction, les factures, le service client et les études de marché et de concurrence, ainsi que la possibilité de créer votre propre agent.
- Connecté à vos systèmes d'entreprise: intégrations natives avec Microsoft 365 et Atlassian.
- Self-service dès le premier jour: l'activation, l'onboarding des utilisateurs et la configuration de l'authentification unique (SSO) sont effectuées par votre administrateur, sans aucune installation ni phase de projet.

- Transparence des coûts: une licence mensuelle par utilisateur, dont l'utilisation actuelle est visible à tout moment dans la console d'administration.
- Un fournisseur, une facture: pour les clients Sunrise Business existants, Sunrise Business AI Assistant est facturé en même temps que vos autres produits Sunrise Business.

1.2 Qu'obtenez-vous avec Sunrise Business AI Assistant?

Grâce à une plateforme entièrement construite et exploitée en Suisse, nous vous proposons:

- Un assistant d'IA conversationnel pour la recherche, la rédaction, la synthèse, l'analyse et les questions professionnelles générales
- L'accès à une sélection de modèles d'IA suisses open source et open-weight
- Des pools de connaissances et de données qui rendent les contenus de votre entreprise consultables et utilisables par l'assistant
- 5 GB de stockage par utilisateur
- Des agents d'IA, y compris une marketplace d'agents prêts à l'emploi ainsi que la possibilité de créer votre propre agent
- Des outils intégrés: recherche sur le web, recherche de fichiers, transcription, interprète de code, artefacts et conversion texte-parole
- Des connecteurs d'entreprise pour Microsoft 365 et Atlassian
- Single Sign-On via Microsoft Entra ID avec synchronisation du répertoire ou authentification autonome
- Une console d'administration pour la gestion des utilisateurs, des licences et de l'utilisation
- Un volume d'utilisation mensuel inclus dans chaque abonnement, avec des crédits d'utilisation supplémentaires disponibles sous forme d'abonnement mensuel supplémentaire
- L'hébergement en Suisse, le droit suisse et un environnement d'exploitation certifié ISO 27001

1.3 Résumé

L'équation est simple:

Modèles d'IA hébergés en Suisse + connaissances de votre entreprise + agents prêts à l'emploi + connecteurs d'entreprise + un abonnement par utilisateur = Sunrise Business AI Assistant

2 Les composants de Sunrise Business AI Assistant

Avec Sunrise Business AI Assistant, nous distinguons l'assistant lui-même, les données de l'entreprise que vous mettez à sa disposition, les agents et outils qui agissent sur ces données, et la plateforme sur laquelle tout cela fonctionne.

2.1 Assistant d'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.

2.2 Mode Easy et mode Expert

Deux modes d'interface pour répondre au niveau de confort de chaque utilisateur.

- 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, préréglages réutilisables et raccourcis de commande pour les utilisateurs performants qui souhaitent un contrôle précis.

2.3 Pools de connaissances et données d'entreprise

Votre organisation peut 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 pool sont disponibles:

- Knowledge Pool: les documents sont regroupés, intégrés et rendus consultables. Les utilisateurs obtiennent des réponses basées sur les connaissances de l'entreprise.
- Database Pool: des tableaux CSV avec requêtes typées et filtrables. Téléchargez des données structurées et interagissez avec elles en langage naturel.

Stockage: 5 GB par utilisateur sont inclus. Il est possible de souscrire à un espace de stockage supplémentaire à tout moment, avec chaque offre. Les fichiers peuvent également être joints directement dans le chat, sous forme d'image ou de texte, par simple glisser-déposer.

2.4 Agents d'IA

Les agents d'IA sont inclus dans chaque abonnement. Il n'y a pas de frais supplémentaires par agent. Comme pour toute autre utilisation, la gestion d'un agent consomme des crédits sur votre volume mensuel. L'Agent Marketplace intégrée met à disposition des agents spécialisés prêts à l'emploi, notamment:

	Fonction
Recrutement	Crée des annonces d'emploi et des messages People
Suivi des paiements	Génère des rappels pour les factures impayées
Notes de réunion	Résume les notes et les comptes rendus de réunions
Traduction CH	Traduit des contenus entre l'allemand, le français, l'italien et l'anglais

	Fonction
Factures	Explique les éléments et les montants des factures
Customer Care	Rédige des réponses aux clients
Études de marché et de concurrence	Recherche les tendances du marché et les concurrents

De nouveaux agents sont ajoutés en permanence sur la marketplace.

Vos utilisateurs peuvent également créer leurs propres agents personnalisés. Chaque agent est adapté à une tâche spécifique avec ses propres instructions, fonctionne comme le chat IA standard et peut être connecté à vos applications commerciales.

Les agents personnalisés tout comme les agents sélectionnés de la Marketplace peuvent être partagés à l'échelle de votre organisation, ce qui les rend facilement accessibles aux autres utilisateurs. Le partage des agents est disponible avec les offres Team et Professional.

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.

2.5 Outils intégrés

- Recherche en ligne: permet de compléter les connaissances internes avec des données publiques actuelles
- 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

2.6 Connecteurs d'entreprise

Les intégrations natives connectent Sunrise Business AI Assistant à vos 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 Outlook, OneDrive, Excel, OneNote, To Do, Planner, Contacts, Teams et Chats, SharePoint
- Atlassian: Jira, Confluence

Les connecteurs sont configurés par l'administrateur informatique de votre organisation et ne sont pas activés par défaut. 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.

2.7 Personnalisation

Langue de l'interface configurable (allemand, français, italien, anglais), 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.

2.8 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

La souveraineté suisse provient de l'endroit où les modèles fonctionnent, pas de l'auteur: tous les modèles, y compris les modèles open source et open-weight, sont hébergés et fonctionnent sur une infrastructure suisse, de sorte que les données ne quittent jamais la Suisse.

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. Le catalogue de modèles peut évoluer au fil du temps. Sunrise peut ajouter, supprimer, remplacer ou actualiser des modèles d'IA à tout moment, sans obligation de maintenir un modèle spécifique.

2.9 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. Une connexion Internet est nécessaire.

2.10 Gestion et administration 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

La console d'administration est le point d'entrée unique pour tous les services d'IA souveraine de Sunrise. Pour Sunrise Business AI Assistant, votre administrateur l'utilise pour:

- Intégrer les utilisateurs et leur attribuer des licences

- Acheter des licences utilisateur supplémentaires et supprimer des utilisateurs
- Surveiller l'utilisation dans toute l'organisation
- Acheter une capacité d'utilisation supplémentaire

2.11 Sécurité et souveraineté des données

Sunrise Business AI Assistant fonctionne exclusivement sur une infrastructure suisse. L'ensemble du traitement et du stockage, les applications actives et les 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. Les options de clés de cryptage gérées par le client (BYOK/HYOK) sont disponibles sous forme de configuration personnalisée; veuillez contacter Sunrise pour plus de détails.

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, audité de manière indépendante selon la norme ISAE 3402 Type II, et conçue 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.

2.12 Résumé

	Contenu
Assistant	Chat IA conversationnel avec recherche, signets, chats temporaires et conversations parallèles, en mode Easy ou en mode Expert
Données de l'entreprise	Knowledge Pools pour les documents, Database Pools pour les tableaux CSV, 5 GB de stockage par utilisateur
Agents	Agent Marketplace avec des agents prêts à l'emploi, ainsi que des agents personnalisés avec des connexions OpenAPI
Outils	Recherche sur le Web, recherche de fichiers, transcription, interprète de code, artefacts, conversion texte-parole
Connecteurs	Microsoft 365 et Atlassian, connecteurs supplémentaires sur demande
Modèles	Modèles suisses, y compris Apertus, et les principaux modèles open source et open-weight

	Contenu
Accès	Application Web et Progressive Web App, sur Chrome, Edge et Firefox
Authentification	Single Sign-On via Microsoft Entra ID ou authentification autonome
Gestion	Console d'administration sur portal.ai.sunrise.ch
Hébergement	Exclusivement en Suisse, applications actives et sauvegardes

3 Offres, options de facturation et prix

Sunrise Business AI Assistant est disponible en trois variantes, en fonction du nombre d'utilisateurs. L'offre définit les fonctionnalités incluses.

	Starter	Team	Professional
Nombre d'utilisateurs	1 à 9	10 à 49	50 à 100
Assistant, modèles d'IA, Knowledge Pools, agents, outils intégrés et connecteurs	Inclus	Inclus	Inclus
Stockage	5 GB par utilisateur, stockage supplémentaire disponible	5 GB par utilisateur, stockage supplémentaire disponible	5 GB par utilisateur, stockage supplémentaire disponible
Partage des agents dans toute l'organisation	Non inclus	Inclus	Inclus
Environnement	Plateforme partagée	Environnement isolé dédié	Environnement isolé dédié
Connecteurs supplémentaires sur demande	Non inclus	Non inclus	Inclus
Assistance	Assistance standard pendant les heures de bureau: première réponse en quelques heures	Assistance prioritaire pendant les heures de bureau: première réponse dans un délai de 24 heures	Assistance prioritaire pendant les heures de bureau: première réponse dans un délai de 24 heures

	Starter	Team	Professional
Workshop guidé sur l'onboarding et le développement d'agents	Non inclus	Non inclus	Inclus
Service d'accompagnement IA simplifié	Non inclus	Non inclus	Inclus
Accès anticipé aux nouvelles fonctionnalités	Non inclus	Non inclus	Inclus

Remarque: 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.

3.1 Options de facturation

Chaque offre est disponible avec trois options de facturation au choix. L'option de facturation définit l'engagement et le cycle de facturation; elle ne modifie pas les fonctionnalités incluses dans l'offre.

	Option A	Option B	Option C
Engagement	Sans engagement	12 mois	12 mois
Facturation	Mensuelle	Annuelle	Annuelle
Éligibilité	Tous les clients	Tous les clients	Les clients Sunrise Business, avec n'importe quel service Sunrise Business actif

3.2 Onboarding

Pas de frais d'onboarding.

3.3 Volume d'utilisation

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.

La plateforme affiche également l'utilisation actuelle sous forme de barres de pourcentage simples dans l'application et dans la console de gestion, afin que les utilisateurs et les administrateurs puissent voir à tout moment quelle proportion du volume mensuel a été consommée.

Si une capacité supplémentaire est nécessaire, votre administrateur peut souscrire des crédits d'utilisation supplémentaires dans la console de gestion. Il existe trois packs mensuels fixes pour les crédits d'utilisation supplémentaires. Les montants personnalisés ne sont pas disponibles.

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.

Le pack de crédits peut être résilié via les mêmes canaux que l'abonnement principal.

3.4 Stockage supplémentaire

Chaque abonnement comprend 5 GB de stockage par utilisateur. Si une capacité supplémentaire est nécessaire, votre administrateur peut souscrire du stockage supplémentaire dans la console de gestion. Cette option est disponible avec chaque offre. Du stockage supplémentaire est ajouté à la capacité totale de votre organisation et peut être attribué par votre administrateur à tous les utilisateurs. Il existe trois packs mensuels fixes. Les montants personnalisés ne sont pas disponibles.

Les packs de stockage supplémentaires constituent un abonnement mensuel: sauf résiliation à la fin du mois de facturation en cours, le pack de stockage est automatiquement renouvelé pour chaque mois de facturation suivant et le volume correspondant de stockage est réattribué au début de chaque mois de facturation renouvelé.

3.5 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, veuillez contacter Sunrise pour une configuration personnalisée.

3.6 Démonstration de faisabilité

Aucune période d'essai n'est disponible par défaut. Une démonstration de faisabilité peut être organisée sur demande par l'intermédiaire de Sunrise.

3.7 Configuration personnalisée

Pour des besoins spécifiques ou sur mesure tels qu'une instance dédiée, des connecteurs supplémentaires, une extension de stockage, des politiques personnalisées de conservation des données ou des besoins de conformité spécifiques à l'entreprise, une configuration et une tarification personnalisées peuvent être fournies au cas par cas, en fonction de vos besoins.

4 Installation et mise en service

Sunrise Business AI Assistant est un produit self-service. Une fois le contrat signé, l'administrateur informatique de votre organisation active le service et connecte les utilisateurs sans phase d'installation, de travaux sur site ou de phase de projet.

4.1 Étapes de mise en service

1. Signature du contrat par les deux parties.
2. Votre administrateur désigné reçoit un e-mail d'activation pour le compte administrateur.
3. L'administrateur configure le compte administrateur et se connecte à la console de gestion sur portal.ai.sunrise.ch.
4. L'administrateur connecte les utilisateurs, soit en attribuant des licences individuellement, soit en configurant l'authentification unique avec Microsoft Entra ID et en synchronisant votre répertoire.
5. Les utilisateurs se connectent via leur navigateur et peuvent commencer à travailler.

4.2 Délais d'exécution

Les délais suivants sont normalement nécessaires pour l'activation du service:

	Délai d'exécution standard
Livraison du service, y compris l'e-mail d'activation pour le compte de l'administrateur	Immédiatement, 2 heures au plus tard
Activation de licences utilisateur supplémentaires	Immédiatement, 2 heures au plus tard
Activation d'une capacité d'utilisation supplémentaire	Immédiatement, 2 heures au plus tard

Les délais d'exécution sont uniquement des estimations indicatives et ne constituent pas des délais de livraison garantis.

L'onboarding de l'administrateur, l'onboarding des utilisateurs et la configuration d'authentification unique sont des étapes self-service effectuées par votre administrateur. Le temps nécessaire dépend de la taille de votre organisation et de votre configuration de gestion de l'identité.

La répartition des responsabilités entre vous et Sunrise pour la mise en œuvre et le fonctionnement de Sunrise Business AI Assistant est décrite ci-dessous.

4.3 Services fournis par Sunrise

Sunrise est responsable de la fourniture du service et de l'exploitation de la plateforme. De cette manière, nous nous assurons que le service est disponible pour vos utilisateurs dès l'activation de votre abonnement:

- Nous configurons votre abonnement et envoyons l'e-mail d'activation du compte administrateur
- Nous exploitons et maintenons la plateforme, y compris les modèles d'IA, les agents, les outils intégrés et les connecteurs d'entreprise
- Nous tenons le catalogue des modèles et l'Agent Marketplace à jour
- Nous veillons à ce que l'ensemble du traitement et du stockage restent en Suisse.
- Nous surveillons la plateforme et vous informons des incidents et de la maintenance programmée
- Nous fournissons la documentation pour l'onboarding de l'administrateur, l'onboarding des utilisateurs, la configuration de l'authentification unique et la configuration des connecteurs
- Nous fournissons une assistance en fonction de l'option de votre abonnement
- Pour l'offre Professional, nous proposons une session d'intégration guidée et un workshop de développement d'agents, un service d'accompagnement IA simplifié et un accès anticipé aux nouvelles fonctionnalités

4.4 Responsabilités du client

Les détails techniques sont importants. Cependant, nous attachons également une grande importance à la définition claire des responsabilités et des compétences. De cette manière, nous veillons au bon déroulement du service. Le client reste seul responsable de tous les prompts saisis dans la plateforme, de toutes les données téléchargées, de tous les résultats générés par la plateforme, ainsi que de toutes les décisions fondées sur ces résultats. Nous comptons sur votre active coopération pour:

- désigner un seul interlocuteur, personne ou équipe, pour les demandes de service et la gestion des incidents
- configurer et assurer la maintenance de votre compte administrateur, vos licences d'utilisateur et votre configuration d'authentification unique
- Pour l'intégration de Microsoft 365, vous devez avoir un abonnement Microsoft 365 actif avec l'accès administrateur approprié
- Pour l'intégration d'Atlassian, vous devez avoir un abonnement Atlassian Cloud actif avec accès administrateur pour Jira et Confluence
- fournir et assurer la maintenance de la connectivité Internet nécessaire pour accéder au service
- déterminer le contenu d'entreprise mis à disposition de l'assistant via les Knowledge Pools, les Database Pools et les connecteurs d'entreprise

- vous assurer que les données téléchargées sur la plateforme sont conformes à vos politiques internes de gouvernance des données et à la loi sur la protection des données en vigueur
- informer vos utilisateurs que les résultats générés par l'IA doivent être examinés avant de les utiliser dans une décision commerciale ou dans une communication externe
- récupérer tous les contenus que vous souhaitez conserver avant la fin du contrat, car toutes les données client sont supprimées dans un délai de 30 jours après la fin du contrat

4.5 Plateformes compatibles et connectivité

	Détails
Navigateurs	Google Chrome, Microsoft Edge et Firefox, pour une expérience optimisée
Progressive Web App	Installable via les navigateurs compatibles pour une expérience similaire à celle d'une app sur le bureau et sur mobile
Intégrations	Microsoft 365 (Outlook, Calendrier, OneDrive, Excel, OneNote, To Do, Planner, Contacts, Teams, SharePoint) et Atlassian (Jira, Confluence). Connecteurs supplémentaires disponibles sur demande avec l'offre Professional
Connectivité	Une connexion Internet stable est nécessaire pour accéder à la plateforme et pour la synchronisation des données avec des services intégrés. La connectivité au réseau reste de votre responsabilité

5 Fonctionnement

5.1 Informations clés sur nos niveaux de service

Les informations clés suivantes s'appliquent à Sunrise Business AI Assistant.

	Sunrise Business AI Assistant
Disponibilité de la plateforme	98% de disponibilité mensuelle du service pendant les heures de bureau
Heures de bureau	Du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00 CET
En dehors des heures de bureau	Disponibilité Best Effort
Exclusions	Jours fériés suisses et maintenance programmée

	Sunrise Business AI Assistant
Signalement des pannes	Téléphone, e-mail et Sunrise AI Support
Horaires d'assistance	Du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00 CET, hors jours fériés en Suisse
Délai de première réponse garanti	48 heures avec Starter, 24 heures avec Team et Professional
Langues proposées	Allemand, français, italien, anglais

Jours fériés: le Nouvel An, le Berchtold's Day (2 janvier), le Vendredi saint, le lundi de Pâques, l'Ascension, le lundi saint, la fête nationale suisse (1er août), Noël, Saint-Étienne (26 décembre).

5.2 Assistance

L'assistance est fournie en fonction de votre offre:

	Assistance
Starter	Assistance standard, première réponse garantie dans les 48 heures
Team	Assistance prioritaire pendant les heures de bureau, première réponse garantie dans un délai de 24 heures
Professional	Assistance prioritaire pendant les heures de bureau, première réponse garantie dans un délai de 24 heures, plus un onboarding guidé, un workshop de développement d'agents et un accompagnement IA simplifié

Sunrise garantit une première réponse dans les 48 heures pour les offres Starter et dans les 24 heures pour les offres Team et Professional. 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.

Le délai de réponse s'applique à la première réponse à une demande. Aucun délai de résolution fixe n'est applicable.

Canaux: 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/>

Langues: allemand, français, italien et anglais.

Il relève de votre obligation de désigner un point de contact unique, une personne ou une équipe, pour ouvrir les incidents et les demandes et agir en tant qu'interface principale avec Sunrise.

5.3 Disponibilité

La disponibilité de la plateforme est de 98% par mois, mesurée pendant les heures de bureau, du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 CET. Les jours fériés suisses et la maintenance programmée sont exclus de cette mesure. En dehors des heures de bureau, la plateforme reste disponible et surveillée; les demandes d'assistance sont traitées le jour ouvrable suivant.

Aucun crédit de service ne s'applique si l'objectif de disponibilité n'est pas atteint. Ce document ne constitue pas un Service Level Agreement.

5.4 Notification de maintenance et de modification

La maintenance programmée est effectuée en dehors des heures de bureau et est annoncée à l'avance, dans un délai raisonnable.

Vous serez informé des incidents et des modifications apportées au service via notre page de statut et par e-mail.

5.5 Protection des données et traitement des données

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 traitées dans le cadre du service ne sont stockées sur aucun support détenu ou contrôlé par une entreprise américaine.

	Détails
Entraînement de modèles	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
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. Aucune limite de conservation n'est appliquée pendant la durée du contrat
Politiques de conservation personnalisées	Disponible pour les organisations 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

	Détails
Certifications et normes	Système de gestion de la sécurité de l'information certifié ISO 27001, audité de manière indépendante selon la norme ISAE 3402 Type II, conçu pour répondre aux exigences de la circulaire FINMA 2018/3, de la revDSG et du RGPD

Vous restez responsable de veiller à ce que les données téléchargées sur la plateforme soient conformes aux lois applicables en matière de protection des données et à vos politiques de gouvernance interne. Les conditions générales pour les clients commerciaux et les conditions générales de service s'appliquent.

5.6 Facturation

Sunrise émettra une facture claire.

L'option A est facturée mensuellement. Les options B et C sont facturées annuellement. Il est possible d'ajouter des utilisateurs à tout moment et les frais pour les utilisateurs supplémentaires sont facturés à partir de la date d'activation. Les crédits d'utilisation supplémentaires sont facturés mensuellement tant que le pack de crédits est actif.

6 Limites du service

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 contenus, recommandations, analyses et résultats générés par l'IA peuvent être incomplets, inexacts, trompeurs ou autrement erronés. Il incombe exclusivement au client de procéder, de manière indépendante, à l'examen, à la vérification et à la validation de ce contenu avant de l'utiliser ou de s'y fier. Sunrise ne donne aucune garantie ni déclaration, qu'elle soit expresse ou implicite, concernant l'exactitude, l'exhaustivité, la fiabilité, l'adéquation ou l'aptitude à un usage particulier de tout contenu généré par l'IA et décline toute responsabilité pour toute perte, tout dommage, tout coût ou toute réclamation résultant de l'utilisation ou de la confiance en ce contenu.

7 Services supplémentaires

Pour votre service, des éléments supplémentaires peuvent également être configurés sur demande et après négociation:

- Connecteurs d'entreprise supplémentaires, sous réserve d'évaluation et de tarification personnalisée
- Stockage au-delà des packs de stockage supplémentaires disponibles dans la console de gestion
- Abonnements pour plus de 100 utilisateurs
- Instance de spécification spéciale dédiée
- Politiques de conservation des données personnalisées
- Exigences de conformité spécifiques à l'entreprise
- Sessions d'intégration et workshops de développement d'agents au-delà de ceux inclus dans l'offre Professional
- Démonstration de faisabilité

La configuration et la tarification personnalisées sont fournies en fonction de vos besoins. Veuillez contacter votre représentant commercial Sunrise.

8 Annexe

8.1 Glossaire

	Explication
AES-256	Une norme de cryptage utilisée pour protéger les données stockées. Le nombre correspond à la longueur de la clé de cryptage.
Agent (agent d'IA)	Un assistant configuré à l'avance dans un but spécifique, avec ses propres instructions. Un agent peut effectuer plusieurs étapes consécutives et, lorsque des connecteurs sont configurés, agir dans vos systèmes d'entreprise au nom d'un utilisateur.
Agent Marketplace	Le catalogue intégré des agents prêts à l'emploi fourni avec chaque abonnement.
Apertus	Un modèle d'IA développé et hébergé en Suisse, disponible dans le catalogue de modèles de Sunrise Business AI Assistant.

	Explication
Artefact	Un aperçu rendu d'une sortie telle qu'un document, un tableau ou un code, affiché à côté de la conversation.
Interpréteur de code	Un outil intégré qui exécute des calculs et des analyses de données et génère des visualisations à partir des données fournies par l'utilisateur.
Connecteur	Une intégration native entre Sunrise Business AI Assistant et un système d'entreprise tel que Microsoft 365 ou Atlassian.
Database Pool	Une collection de données structurées, téléchargées sous forme de tableaux CSV, que les utilisateurs peuvent consulter en langage naturel.
Souveraineté des données	Le principe selon lequel les données sont soumises aux lois du pays dans lequel elles sont stockées et traitées. En ce qui concerne Sunrise Business AI Assistant, ce pays est la Suisse.
Mode Easy	L'interface simplifiée, offrant trois profils d'IA, rapide, créatif et réfléchi, au lieu de paramètres techniques.
Mode Expert	L'interface avancée, qui donne accès au catalogue complet des modèles, aux options de configuration, aux préréglages et aux raccourcis de commande.
Circulaire FINMA 2018/3	Exigences de l'Autorité suisse de surveillance des marchés financiers en matière d'externalisation par les banques et les assureurs.
ISAE 3402 Type II	Une norme internationale d'audit. Un rapport de type II confirme que les contrôles ont non seulement été définis, mais ont également fonctionné efficacement sur une période donnée.
ISO 27001	Une norme internationale pour les systèmes de gestion de la sécurité de l'information.

	Explication
Knowledge Pool	Une collection de documents téléchargés par votre organisation et indexés afin que l'assistant puisse trouver les passages pertinents en répondant à une question.
LLM (Large Language Model)	Le type de modèle d'IA derrière l'assistant. Il produit du texte en prédisant ce qui va suivre, sur la base de schémas appris à partir de grands volumes de données d'entraînement.
Microsoft Entra ID	Service d'identité de Microsoft, anciennement Azure Active Directory, utilisé pour gérer les comptes d'entreprise.
Modèle open source	Un modèle d'IA publié sous licence open-source, dont les poids sont partagés et, selon la licence, le code et les détails d'entraînement également. Il peut être inspecté, adapté et hébergé indépendamment de l'organisation qui l'a créé.
Modèle open-weight	Un modèle d'IA dont les paramètres, les poids, sont publiés afin qu'il puisse être inspecté et hébergé indépendamment de l'organisation qui l'a créé, même si les données d'entraînement et le code ne sont pas publiés.
Prompt	L'instruction ou la question que l'utilisateur donne à l'assistant.
Crédits d'utilisation	Capacité achetée en plus du volume mensuel inclus dans l'abonnement. Utiliser l'IA consomme des crédits; le montant consommé dépend des modèles utilisés et est affiché dans l'application sous forme de pourcentage de votre volume. Les crédits expirent à la fin de chaque période de facturation.
PWA (Progressive Web App)	Une application web qui peut être installée sur un ordinateur de bureau ou un appareil mobile et se comporte comme une app installée, sans passer par un App Store.
RAG (Retrieval-Augmented Generation)	La technique derrière les Knowledge Pools. Les passages pertinents sont extraits de vos documents et donnés au modèle afin que les réponses soient basées sur votre contenu plutôt que sur des connaissances générales.

	Explication
revDSG	La loi fédérale suisse révisée sur la protection des données.
Single Sign-On (SSO)	Une méthode qui permet aux utilisateurs de se connecter avec leur compte d'entreprise existant, au lieu de créer et de gérer un mot de passe séparé.
Chat temporaire	Un mode de conversation dans lequel rien n'est enregistré dans l'historique de la conversation.
Tenant	L'environnement isolé qui contient les utilisateurs, les données et la configuration d'une entreprise.
Text-to-speech	Un outil qui lit la sortie écrite à haute voix, avec une voix configurable.
TLS 1.3	Le protocole qui crypte les données lorsqu'elles se déplacent entre l'appareil d'un utilisateur et la plateforme.
Transcription	Conversion automatique de l'audio parlé en texte écrit.
US Cloud Act	Une loi des États-Unis qui peut obliger les fournisseurs basés aux États-Unis à remettre les données qu'ils détiennent, y compris les données stockées en dehors des États-Unis. Sunrise Business AI Assistant est géré par une entreprise suisse et n'y est pas soumis.

Volume d'utilisation

Le volume mensuel d'utilisation de l'IA inclus dans chaque abonnement, affiché dans l'application et dans la console de gestion sous forme de barres de pourcentage.