

PME SecureConnect

Description du service

SecureConnect est un service universel offrant un accès sécurisé à Internet, des services de téléphonie et la TV. Grâce à son architecture de services modulaire, l'offre de services s'adapte de manière personnalisée et en toute fluidité aux besoins de la clientèle. La technologie de connexion optimale, offrant les meilleures performances possibles, est sélectionnée automatiquement.

Table des matières

1	Aperçu des services	3
1.1	Description et architecture du service	3
1.2	Services	4
1.2.1	Secure Internet	4
1.2.2	Services de téléphonie	4
1.2.3	BusinessTV	5
1.3	Connectivité	5
1.3.1	Profils de bande passante	5
1.3.2	Disponibilité du service et topologies d'accès	5
1.4	Options de services	7
1.4.1	Adresses IP publiques fixes (PA) pour Internet	7
1.4.2	Mobile Backup	7
1.4.3	Numéros de téléphone	8
1.4.4	Achat d'équipements	8
1.5	Options de configuration des CPE	9
1.6	Services professionnels	10
1.6.1	Business Site Check	10
1.6.2	Business Installation	10
1.6.3	Business Installation Premium	10
2	Mise en service	11
2.1	Auto-Installation	11
2.2	Point d'accès au service	11
2.3	Faisabilité	11
2.4	Câblage interne	11
2.5	Délais de livraison	12
2.6	Responsabilités	12
3	Exploitation	13
3.1	Canaux de contact	13
3.2	Surveillance et maintenance du réseau	13
3.3	Horaires du Helpdesk et de l'assistance	13
3.4	Disponibilité	13
3.5	Modifications	14
3.6	Portail client Sunrise Business	14
4	Conditions spéciales de service	15
4.1	Installation de l'antenne extérieure pour la 5G mobile	15
4.2	Accès mobile/Mobile Backup	15
5	Annexe	16
5.1	Glossaire	16
5.2	FAQ	17
5.3	Niveaux de filtrage Web	18
5.4	Tableaux et figures	18

1 Aperçu des services

PME SecureConnect («SecureConnect») propose un service modulaire et évolutif pour toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, afin de répondre à leurs besoins en matière de réseaux internes et externes. Grâce à des options supplémentaires sur mesure, le champ d’application de SecureConnect peut être étendu de manière simple et dynamique.

1.1 Description et architecture du service

SecureConnect est un service universel d'accès à Internet comprenant des fonctionnalités de sécurité intégrées, des services vocaux et la TV. Grâce à l'architecture de services modulaire décrite ci-dessus, l'éventail des services s'élargit de manière personnalisée et en toute fluidité, en fonction de vos besoins¹. La technologie d'accès optimale, offrant les meilleures performances possibles, est sélectionnée automatiquement, que ce soit via le cuivre, la fibre optique ou la 5G mobile. L'option «Mobile Backup» améliore la disponibilité du service.

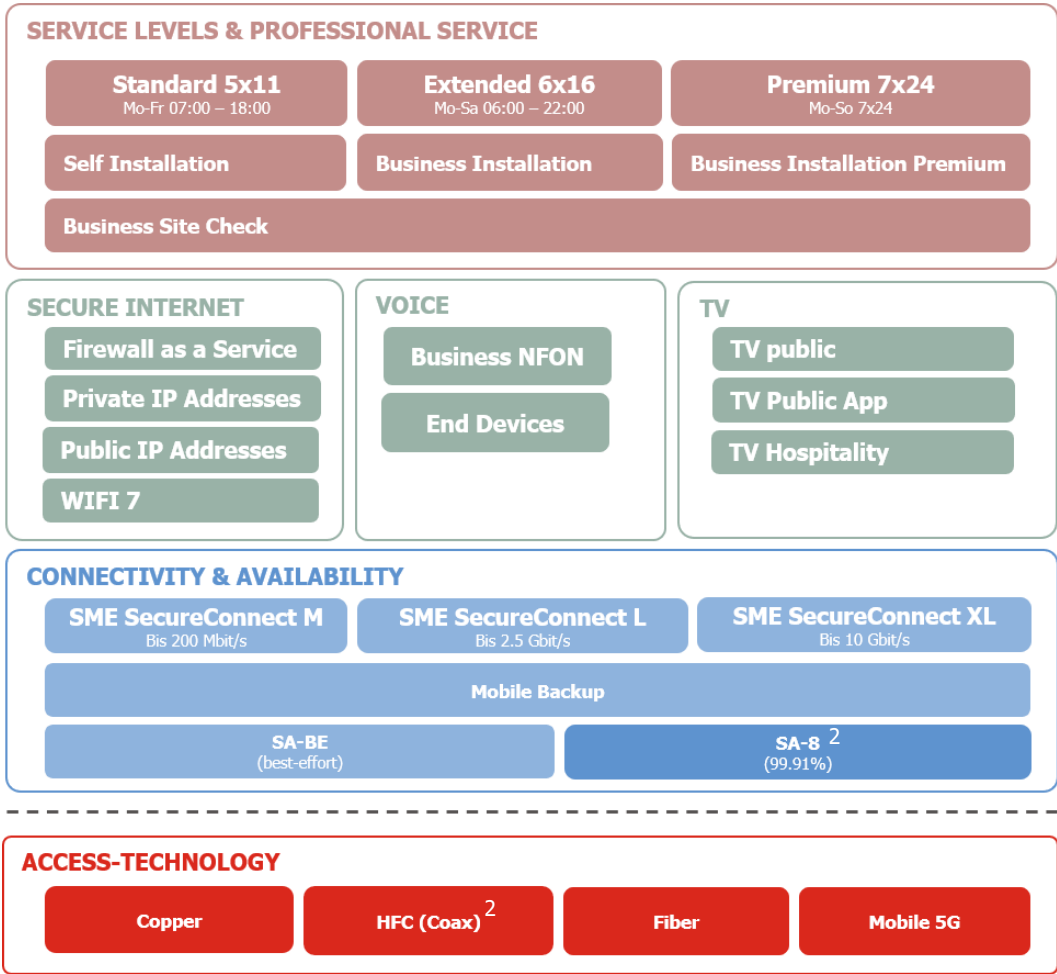


Figure 1: Architecture de service

¹ Les fonctionnalités énumérées dans la présente description de service peuvent être incluses dans l'offre de service standard ou être proposées sous forme d'options payantes. L'étendue des prestations et les frais applicables sont exclusivement déterminés dans la commande concernée.

² La technologie d'accès HFC et l'option de disponibilité du service SA-8 seront disponibles à partir de 2027.

1.2 Services

SecureConnect prend en charge toute une gamme de services. Les services dont vous avez besoin peuvent être fournis simultanément via une seule technologie d'accès ou via des technologies redondantes.

1.2.1 Secure Internet

Le backbone Internet AS6730 de Sunrise offre des performances élevées, des temps de réponse courts, une redondance élevée et une connectivité nationale et internationale exceptionnelle³. Il s'appuie sur le réseau de fibre optique Sunrise qui couvre toute la Suisse.

Le service SecureConnect est non seulement performant et sécurisé grâce à l'utilisation du réseau de Sunrise, mais il a également été enrichi de composants de sécurité centralisés et intégrés dans le réseau. Ces derniers offrent des fonctions de protection DNS, de filtrage web et de pare-feu à trois niveaux différents: faible, moyen et élevé.

Profil	Niveau de sécurité	DNS	FWaaS	Filtre web
1	Bas	Actif	Actif	Désactivé
2				Activé
3	Medium	Actif	Actif	Désactivé
4				Activé
5	Élevé	Actif	Actif	Désactivé
6				Activé

Tableau 1: Profils de sécurité

Pour les services SecureConnect utilisant des adresses IP privées, Sunrise applique par défaut le «Profil 4 – Medium, avec filtre web». À la demande du client, les profils peuvent être adaptés pour chaque site en fonction de ses besoins et de ses exigences en matière de sécurité.

Pour les services SecureConnect utilisant des adresses IP publiques, Sunrise part du principe que la clientèle dispose de sa propre infrastructure de sécurité sur site pour protéger ses applications. Les fonctions de pare-feu et de filtrage web basées sur le réseau sont donc désactivées. Une protection DNS de base est également incluse dans ce profil.

Profil	Niveau de sécurité	DNS	FWaaS	Filtre web
7	IP publique	Actif	Désactivé	Désactivé

Tableau 2: Security profile with fix public IP addresses

Si un profil sélectionné bloque l'accès à un site Internet ou à un service, l'utilisateur en est informé.

1.2.2 Services de téléphonie

Le service de téléphonie inclus dans SecureConnect repose sur Business NFON, une solution de PBX dans le cloud qui offre un large éventail de fonctionnalités et de modules disponibles.

La plateforme est constamment enrichie de nouvelles fonctionnalités, qui sont ensuite également disponibles dans l'offre combinée.

La clientèle dispose de son propre environnement NFON, qu'elle peut configurer elle-même ou en collaboration avec son partenaire, en fonction de ses besoins opérationnels. Si vous manquez de temps ou du savoir-faire nécessaire, Sunrise vous propose une assistance via ses formules de services (voir Services professionnels, chapitre 1.6).

Le matériel tels que les (téléphones, commutateur réseau, DECT ou PC) n'est pas inclus dans les services.

³ Test des réseaux connect 2025

1.2.3 BusinessTV

Les offres de Sunrise Business TV sont des services «over-the-top» qui offrent une expérience télé comparable à celle dont vous profitez chez vous, dans les hôtels ou les établissements de soins. Le service SecureConnect prend en charge le trafic de données de ces services grâce à une connexion directe à la plateforme TV.

1.3 Connectivité

1.3.1 Profils de bande passante

En fonction de la technologie d'accès, plusieurs profils de bande passante sont disponibles.

		Cuivre	HFC ⁴ (Coax)	Fibre	Mobile 5G	Mobile Backup
SecureConnect M	Up to 200 Mb/s	x	x	x	x	x
SecureConnect L	Up to 2.5 Gb/s		x	x		x
SecureConnect XL	Up to 10 Gb/s			x		x

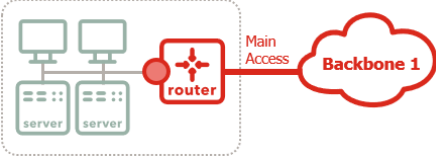
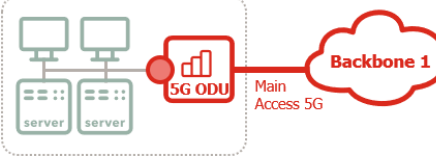
Tableau 3: Profils de bande passante et types d'accès

Toutes les technologies d'accès ne sont pas disponibles sur tous les sites.

Sunrise s'efforce toujours d'utiliser l'accès offrant la bande passante la plus élevée, quel que soit le profil de bande passante souscrit. Cela permet de modifier le profil en toute fluidité si les exigences du site venaient à changer.

1.3.2 Disponibilité du service et topologies d'accès

Pour les applications et les cas d'utilisation stratégiques, la disponibilité du service peut être améliorée au cas par cas. Le tableau présente les différents niveaux de disponibilité ainsi que la configuration technique (accès et CPE). La disponibilité du service est calculée sur une base annuelle.

Topologie d'accès	Description
	Best Effort Topologie d'accès par ligne fixe ou mobile, en fonction de la disponibilité sur le site du client. Les profils de bande passante varient en fonction de la technologie d'accès disponible
	

⁴ Disponible à partir de 2027

Topologie d'accès	Description
	SA-8⁵ – 99,91% par an Topologie d'accès unique pour les applications et les sites standard, disponible pour tous les types d'accès filaire. Les profils de bande passante varient en fonction de la technologie d'accès disponible.
	Mobile Backup Pour les sites présentant des exigences plus élevées en matière d'accessibilité ou d'accès aux applications (cloud). Avec des adresses IP privées, le basculement vers la solution de secours mobile 5G s'effectue automatiquement en cas de défaillance de l'accès filaire principal. Il en va de même pour le retour à l'accès filaire dès que celui-ci est à nouveau disponible. Avec les adresses IP publiques, le basculement doit toujours être effectué manuellement. Cette option peut être souscrite pour tous les types d'accès filaire. CPE unique/appareil 5G externe – Les accès principal et secondaire aboutissent à un seul CPE, équipé d'un appareil 5G distinct destiné au backup mobile. Accès secondaire – L'accès de secours via la 5G mobile est une solution de remplacement pouvant être déployée immédiatement; la qualité de la bande passante est toutefois fournie selon le principe du «best effort».

Tableau 4: Options de disponibilité et de topologie d'accès

Legend

● Service Access Point (SAP) — Active Access via 1st Backbone — Active Access via 2nd Backbone - - Hot Standby

⁵ Disponible à partir de 2027

1.4 Options de services

1.4.1 Adresses IP publiques fixes (PA) pour Internet

Des adresses IPv4 publiques fixes (jusqu'à une taille de sous-réseau de /27) peuvent être fournies si nécessaire. Les adresses IP sont attribuées à partir de la plage d'adresses IP de Sunrise Business (Provider Aggregated, PA). Pour des raisons techniques, trois adresses IP de chaque sous-réseau ne peuvent pas être utilisées par le client. Sur quatre adresses IP, par exemple, une seule est librement disponible. Une fois le service Sunrise résilié, les adresses IP sont automatiquement réintégrées dans le pool de Sunrise.

En option: enregistrements AAAA et enregistrements DNS inversés sur les serveurs DNS Sunrise Business (principaux ou secondaires)

1.4.2 Mobile Backup

Afin de vous permettre de continuer à travailler et de rester joignable même en cas de panne de l'accès filaire, le service peut, en option, être complété par un second accès mobile. À cette fin, Sunrise fournit un second appareil (avec carte SIM incluse), qui est configuré automatiquement via le réseau Sunrise et qui, associé à la connexion principale, renforce la résilience du service et permet ainsi d'en assurer la sécurité, sans toutefois garantir une disponibilité ininterrompue. La disponibilité, les performances et les fonctionnalités dépendent de la couverture du réseau mobile et peuvent différer de celles de la connexion principale (conformément également à la section 4.2 ci-dessous).

Cette combinaison de connexions est également particulièrement adaptée au démarrage des opérations alors que le réseau filaire est encore en cours de déploiement.

Lors de l'utilisation d'adresses IP privées

Le point de transfert du service est situé au niveau du CPE filaire, quelle que soit la technologie d'accès actuellement utilisée.

Le CPE détecte un problème sur la connexion principale et bascule automatiquement vers le chemin de secours, puis revient à la connexion principale dès que celle-ci est à nouveau disponible.

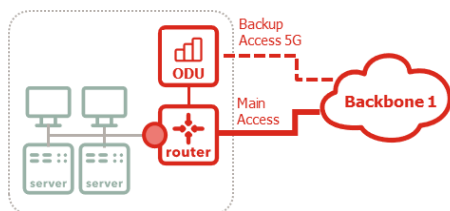


Figure 2: Sauvegarde mobile avec adresses IP privées – basculement automatique

Dans le cadre d'une configuration IP publique

Dans cette configuration, il n'y a pas de basculement automatique entre les appareils. La connexion principale a la priorité sur la connexion mobile. En cas de panne, l'accès mobile est activé afin de fournir les mêmes adresses IP publiques au niveau du port LAN de l'appareil de secours. Le branchement du câble LAN sur l'appareil de secours doit être effectué manuellement par le client.

Dans cette configuration, toute connexion à une infrastructure commutée doit être évitée.

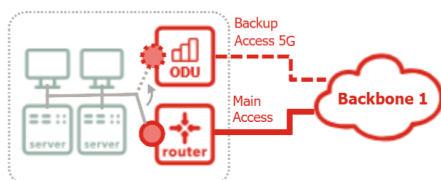


Figure 3: Sauvegarde mobile avec adresses IP publiques – basculement manuel

1.4.3 Numéros de téléphone

Les numéros de téléphone peuvent bien entendu être portés vers Sunrise. Si vous avez besoin de numéros individuels ou de blocs de numéros supplémentaires, vous pouvez facilement les commander auprès de Sunrise et les faire activer.

En plus des numéros géographiques, cela inclut également les numéros destinés aux professionnels (058).

1.4.4 Achat d'équipements

Environnement Wi-Fi

Si vos locaux s'étendent sur une grande superficie ou sont disposés de manière inhabituelle, Sunrise vous propose d'acquérir des WiFi Extenders Fritz. Ceux-ci se connectent facilement au CPE fourni dans le cadre de SecureConnect, étendant ainsi la couverture Wi-Fi 7 à l'ensemble de la zone.

Téléphonie

Sunrise vous propose une gamme de produits (Yealink et Gigaset) comprenant des téléphones IP, des appareils DECT et des téléphones de bureau, ainsi que des adaptateurs analogiques (boîtiers ATA) disponibles à la vente. Elle s'intègre facilement à l'environnement Business NFON.⁶

La clientèle est bien sûr libre d'exploiter son parc d'appareils existant. Lorsque la configuration des appareils n'est pas possible, Sunrise peut, dans des cas exceptionnels, vous communiquer les identifiants SIP afin que vous puissiez procéder à une configuration manuelle. À la suite de cela, l'obligation de protéger ces identifiants, ainsi que le risque lié à toute utilisation abusive (fraude) en cas de perte, incombent désormais au client.

⁶ Appareils certifiés NFON:

<https://www.nfon.com/en/service/documentation/overviews/product-overviews/certified-devices/>

1.5 Options de configuration des CPE

La gamme SecureConnect utilise des CPE de la marque FRITZ. Lors de la mise en service, les appareils sont automatiquement équipés de la dernière version du logiciel et de la configuration de service spécifique au client. Bien que la clientèle n'ait pas accès aux paramètres spécifiques à la connexion, les fonctionnalités avancées des rubriques «Internet», «Réseau domestique», «Wi-Fi» et «Smart Home» sont disponibles. Les valeurs par défaut peuvent soit être conservées telles quelles, soit être adaptées à vos propres besoins.

Configuration standard prise en charge par le CPE

- Routage IP statique
- Filtre Internet: extension possible des niveaux de sécurité côté réseau
- Configuration du port LAN
- DynDNS⁷

Options disponibles uniquement pour les adresses IP privées; elles ne sont pas disponibles pour les adresses IP publiques

- Serveur DHCP
- Configurations du réseau sans fil (WLAN), ainsi que la sécurité du réseau sans fil et la gestion des horaires

Bon à savoir:

Sunrise vous offre la possibilité d'adapter la configuration du CPE à vos besoins, mais ne peut fournir aucune garantie quant à son bon fonctionnement.

Si certaines configurations entraînent une interruption du service SecureConnect, Sunrise réinitialisera le CPE pour revenir à son état d'origine à la livraison.

Si l'appareil devait être remplacé en raison d'un défaut, l'appareil de remplacement vous sera livré dans son état d'origine, c'est-à-dire sans vos extensions. Il est donc conseillé d'enregistrer vos paramètres dans un fichier de sauvegarde (Système -> Sauvegarde).

⁷ Ce service est bloqué dans le profil de sécurité «Élevé»

1.6 Services professionnels

1.6.1 Business Site Check

Business Site Check est un service autonome qui peut être commandé indépendamment de l'option d'installation que vous choisissez ultérieurement. Un technicien vérifie sur place, en une seule visite, si vos locaux sont adaptés à l'installation d'une connexion Internet et d'une ligne téléphonique, puis vous remet un compte-rendu écrit de ses conclusions, accompagné d'une recommandation.

Business Site Check est toujours payant dès sa réservation et ne comprend aucun travail de remise en état ni d'installation. Toute intervention complémentaire identifiée doit faire l'objet d'une réservation distincte sous la forme d'une Auto-installation, d'une Installation Business ou d'une Installation Premium. Il est recommandé à chaque fois que la compatibilité n'est pas vraiment claire, afin que ce point puisse être réglé avant l'installation et avant que vous ne résilie votre contrat auprès de votre ancien fournisseur.

1.6.2 Business Installation

Pour les locaux comptant jusqu'à 12 utilisateurs/licences, Sunrise Business installe et configure votre connexion Internet et votre système téléphonique lors d'un seul rendez-vous combiné d'une durée d'environ 120 minutes.

Ce rendez-vous comprend:

- La connexion et la configuration du routeur pour votre accès à Internet.
- L'installation et la configuration de 12 utilisateurs au maximum.
- Le test des appels, des transferts et de la messagerie vocale, ainsi que la vérification du bon fonctionnement de l'ensemble.
- Une brève présentation des fonctions de base avant le départ du technicien.

Les appareils, licences ou interventions au-delà de 12 unités font l'objet d'un devis et d'une facturation séparés, en fonction du travail effectivement réalisé.

1.6.3 Business Installation Premium

Pour les locaux comptant jusqu'à 100 utilisateurs/licences, l'Installation Premium comprend tous les éléments de l'Installation Business, ainsi que toutes les options suivantes que vous avez commandées: Configuration d'une adresse IP fixe, configuration du Mobile Backup, extension de la portée Wi-Fi ou connexion TV.

- Les utilisateurs supplémentaires au-delà des 12 premiers (jusqu'à 100 au total) sont configurés et installés.
- Des options avancées de configuration du système téléphonique, telles que l'acheminement des appels, les groupes de sonnerie, les files d'attente ou les licences optionnelles, sont disponibles sur demande.
- Les utilisateurs, les licences ou les interventions dépassant 100 unités feront l'objet d'un devis et d'une facturation distincts, en fonction de l'effort réel nécessaire.

2 Mise en service

2.1 Auto-Installation

L'auto-installation est l'option par défaut. Vous installez vous-même l'appareil préconfiguré à l'aide des instructions fournies avec le matériel. Aucun rendez-vous ni aucune visite sur place n'est nécessaire.

2.2 Point d'accès au service

Sunrise Business accorde une grande importance à la qualité et à la disponibilité de ses appareils. Seuls des appareils de classe professionnelle sont utilisés pour les services gérés par Sunrise. Le point d'accès au service (Service Access Point; SAP) correspond toujours au port LAN du routeur géré (CPE). Le CPE fait l'objet d'une surveillance continue et, en cas de panne, des mesures appropriées sont prises en fonction du niveau d'assistance choisi.

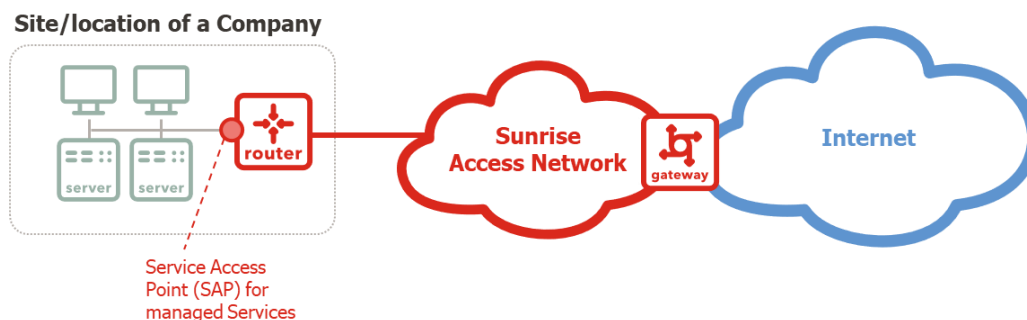


Figure 4: Service Access Point

Même lorsque Sunrise commercialise des appareils destinés à l'extension du réseau Wi-Fi ou des terminaux de téléphonie, le point de transfert du service PME SecureConnect reste inchangé. Sunrise n'est ni en charge de la qualité du réseau, ni responsable de celle-ci, que ce soit au niveau du réseau local (LAN) ou du réseau sans fil (Wi-Fi).

2.3 Faisabilité

Pour les services qui nécessitent une ligne d'accès (fibre, cuivre ou coaxial), la propriété du client doit être connectée au moyen d'un Sunrise PoP ou être accessible à un coût raisonnable. Les points suivants s'appliquent également:

- Connexions via VDSL ou basées sur la technologie g.fast:
Il doit y avoir suffisamment de lignes de cuivre disponibles.
- Connexion via HFC:
Le bien immobilier doit être raccordé au réseau Sunrise.
- Connexion via la fibre optique:
Le bien immobilier doit être raccordé au réseau fibre optique de Sunrise ou à celui d'un partenaire.
L'OTO ID du lieu d'installation sert d'identifiant.

2.4 Câblage interne

Les frais d'électricien pour le câblage interne (fibre, câble coaxial, cuivre) ne sont pas inclus dans l'offre. Le câblage interne correct et son fonctionnement dans les locaux du client relèvent de la responsabilité de ce dernier.

2.5 Délais de livraison

La mise à disposition des services s'effectue généralement dans les délais de livraison standard définis dans la description du service. Sunrise Business décline toute responsabilité en cas de reports résultant de retards indépendants de sa volonté, tels que des retards liés au câblage interne ou aux demandes de la clientèle. Selon la technologie et le type d'accès, les délais de livraison standard suivants s'appliquent:

Technologie/type d'accès	Délai de livraison standard ⁸
Accès mobile 4G/5G	6 jours ouvrés
Accès cuivre (BBCS)	20 jours ouvrés
Accès fibre avec prise OTO existante	20 jours ouvrés
Accès fibre sans prise OTO existante/BEP ready	40 jours ouvrés

Tableau 5: Délais de livraison – Technologie d'accès

2.6 Responsabilités

Sunrise	Clientèle
Sunrise Business est en charge de la mise en place du service, de la commande à l'activation. Nous menons à bien ce travail en étroite collaboration avec vous, en veillant à ce que les étapes suivantes soient soigneusement planifiées et mises en œuvre de manière efficace: – Analyse des exigences relatives à la commande – Planification de la migration et de la mise en service de votre service – Configuration des éléments de service requis – Installation et activation du service par Sunrise Business, lorsque celles-ci sont comprises dans l'étendue des prestations – Vérification et réception des prestations convenues L'offre SecureConnect comprend la mise en service en vue d'une auto-installation. Les demandes de modification et la reconfiguration des services en cours d'exploitation doivent faire l'objet d'un accord distinct.	Les données techniques fondamentales sont importantes. Nous accordons toutefois tout autant d'importance à la clarté des responsabilités et des compétences. C'est ainsi que nous garantissons le bon déroulement du service. Nous comptons sur votre collaboration active sur les points suivants: – Veuillez nous fournir des informations aussi complètes que possible, notamment en ce qui concerne les interlocuteurs responsables, leurs coordonnées, etc. – Veillez à la sécurité physique du CPE sur le site (pièce fermée, etc.) et, à l'emplacement prévu, à ce que les conditions climatiques soient stables, conformément aux exigences applicables aux appareils de ce type. – Si des packs l'installation ont été commandés: déterminez l'emplacement où nous pourrions installer le routeur client Sunrise (CPE) et assurez-vous qu'il y ait suffisamment de prises électriques disponibles. Veuillez permettre à nos techniciens d'accéder au(x) site(s). – Assurez-vous que votre électricien a bien réalisé le câblage entre le point d'entrée du bâtiment et l'emplacement du CPE Sunrise (pour les types de connexion par cuivre). – Les frais d'électricien pour l'installation du raccordement à l'intérieur ne sont pas inclus dans l'offre.

⁸ Le terme «standard» désigne le délai de livraison habituellement applicable dans des conditions normales. Ces informations sont fournies à titre indicatif uniquement et ne constituent ni un engagement contraignant ni une garantie de livraison.

3 Exploitation

3.1 Canaux de contact

Vous trouverez ci-dessous les différents points d'accès correspondant aux demandes respectives:

[Contact pour la clientèle commerciale | Sunrise Business](#)

3.2 Surveillance et maintenance du réseau

Sunrise assure la surveillance de son réseau IP 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Sunrise Business assure une surveillance active et garantit le bon fonctionnement de l'ensemble des services SecureConnect, conformément au SLA convenu. En cas d'incidents, le problème sera traité conformément aux procédures d'assistance applicables.

3.3 Horaires du Helpdesk et de l'assistance

Le service client est assuré par le service d'assistance B2B. Les demandes d'assistance peuvent être effectuées par téléphone ou via le portail client Sunrise.

Signalement des incidents/Helpdesk	Horaires d'assistance	
7x24h – 365 jours par an	Standard 5x11	Du lundi au vendredi, de 7h00 à 18h00 ⁹
	Extended 6x16	Du lundi au samedi, de 6h00 à 22h00 ⁹
	Premium 7x24	365 jours par an

Tableau 6: Horaires d'assistance

3.4 Disponibilité

La disponibilité du service est exprimée sous la forme d'une durée maximale garantie d'indisponibilité, en heures, par période de mesure (année) et s'applique à chaque point d'accès au service (SAP). Le niveau de disponibilité requis peut être sélectionné pour chaque site; par exemple, SA-8 correspond à une disponibilité de 99,91% par an.

Avec l'option «Mobile Backup», un appareil 5G extérieur supplémentaire est installé en parallèle de la connexion filaire principale. Pour bénéficier de performances 5G optimales, nous vous recommandons de l'installer à l'extérieur du bâtiment.

Disponibilité	Durée max. d'indisponibilité par an	Nbre de lignes d'accès	Nbre de CPE	Redondance
Best effort	–	1	1	–
SA-8¹⁰ – 99,91%/an	8h	1	1	–
Mobile Backup	–	2 (1 via la 5G)	1	Via la 5G mobile

Tableau 7: Options de disponibilité

⁹ Jours fériés exclus

¹⁰ Disponible à partir de 2027

3.5 Modifications

À mesure que votre entreprise se développe, il pourra s'avérer nécessaire d'apporter des modifications à la configuration actuelle des services. Les modifications suivantes vous permettent d'adapter le service à vos nouveaux besoins.

Les modifications sont effectuées pendant les heures d'ouverture.¹¹

Type de modification	Délai ¹² de livraison standard
Modification de la bande passante dans le cadre de la technologie d'accès existante et du type de CPE	5 jours ouvrés
Ajout ou suppression de l'option «Mobile Backup»	6 jours ouvrés
Modification du profil de sécurité	1 jour ouvré
Adaptation de la bande passante avec changement de technologie d'accès et du type de CPE	30 jours ouvrés
Modification des adresses IP (adresses PA)	10 jours ouvrés
Activation de numéros de téléphone supplémentaires (sans portage)	5 jours ouvrés
Appareils supplémentaires	5 jours ouvrés
Modification des horaires d'assistance	1 jour ouvré

Tableau 8: Délais de livraison pour les modifications de service

3.6 Portail client Sunrise Business

Le portail client Sunrise Business permet à la clientèle professionnelle de consulter des informations détaillées supplémentaires et d'utiliser certaines fonctionnalités des services Sunrise souscrits en ligne. Différentes fonctions et rapports sont disponibles en fonction des services souscrits.

Le portail est accessible à l'ensemble de la clientèle commerciale de Sunrise. La création et l'utilisation du compte sont gratuites.

¹¹ Les modifications de configuration effectuées en dehors des heures d'ouverture peuvent entraîner des frais supplémentaires

¹² Le terme «standard» désigne le délai de livraison habituellement applicable dans des conditions normales. Ces informations sont fournies à titre indicatif uniquement et ne constituent ni un engagement contraignant ni une garantie de livraison.

4 Conditions spéciales de service

4.1 Installation de l'antenne extérieure pour la 5G mobile

La FRITZ!Box être installée à l'intérieur ou à l'extérieur du bâtiment (pour une qualité de réception optimale). L'installation de l'unité extérieure (ODU) à l'extérieur peut nécessiter l'accord du propriétaire du bâtiment. L'installation de l'unité extérieure (ODU) et le câblage entre celle-ci et l'intérieur ne sont pas inclus dans le service.¹³

La FRITZ!Box est protégée contre la poussière et les projections d'eau conformément à la classe de protection IP54 et peut être utilisée dans des espaces extérieurs abrités.

4.2 Accès mobile/Mobile Backup

L'accès est assuré via le réseau mobile Sunrise. Il comprend l'unité extérieure (ODU), la carte SIM et un accès Internet haut débit illimité. Pour cela, il faut que le réseau mobile Sunrise couvre l'emplacement de l'unité extérieure.

La bande passante maximale disponible ne peut pas être garantie et dépend de l'emplacement de l'unité extérieure. Choisissez un emplacement offrant une qualité de signal optimale, comme indiqué dans le guide de démarrage rapide. L'installation de l'unité à l'intérieur du bâtiment peut nuire aux performances globales du service.

¹³ La FRITZ!Box est livrée avec le matériel de fixation nécessaire et un câble plat pour une installation sur une fenêtre.

5 Annexe

5.1 Glossaire

AS	Système autonome: sous-réseau au sein d'Internet; Internet se compose d'un grand nombre d'AS et Sunrise exploite l'AS6730, également connu sous le nom de backbone Sunrise Internet
Backbone	Un réseau composé de plusieurs nœuds: plus les performances d'un backbone sont élevées, plus il est possible de transférer de données simultanément.
CPE	Customer Premises Equipment: routeur client sur site exploité par Sunrise qui met fin au service chez le client
DNS	Domain Name Service: le DNS relie les adresses IP à une adresse facile à retenir, le nom de domaine (par exemple www.sunrise.ch).
DSL	Digital Subscriber Line: technologie de modem pour la transmission de données par l'intermédiaire d'un câble en cuivre
Firewall	Appareil qui contrôle le trafic de données entre Internet et votre propre réseau et empêche tout accès non autorisé
IP	Internet Protocol (protocole Internet)
Adresse IP	Internet Protocol Address: adresse sans ambiguïté (par exemple 192.168.1.1) qui indique l'emplacement d'un appareil (ordinateurs, serveurs, routeurs) sur un réseau
ISP	Internet Service Provider: entreprises qui permettent aux clients d'accéder à Internet
LAN	Local Area Network (réseau local): décrit un réseau local sur le site d'une entreprise
OSI	Couches du modèle OSI (Open System Interconnect): décrit la structure de transmission de données sur les réseaux
PoP	Point of Presence: point d'accès au réseau Sunrise.
PSTN	Public switched telephone network: réseau téléphonique commuté, réseau fixe
QoS	Quality of Service: qualité de service du canal de transmission
RIPE	Réseaux IP Européens: registre européen d'adresses IP (www.ripe.net)
SAP	Service Access point (point d'accès au service): définit le point jusqu'auquel Sunrise est responsable du service
SLA	Service Level Agreement: accord entre le client et Sunrise définissant les services à fournir
VoIP	Voice over Internet Protocol: passer des appels grâce à un réseau de données basé sur le protocole Internet
WAN	Wide Area Network (réseau étendu): système de connexion d'ordinateurs dans différentes zones géographiques

5.2 FAQ

Puis-je modifier le niveau de sécurité défini?	Le niveau peut être défini entre le profil 1 et le profil 6, en fonction de vos besoins. Contactez notre service d'assistance ou définissez le profil souhaité via le portail client.								
Je ne parviens pas à accéder à un site web – un avertissement Sunrise s'affiche. Le filtre web peut-il être ajusté en conséquence?	D'après cet avertissement, il semble que votre responsable informatique ait choisi, conformément aux règles internes relatives à ce service SME SecureConnect, un profil avec un niveau de filtrage web qui ne permet pas l'accès à ce site. Veuillez discuter en interne pour déterminer s'il convient de revoir le niveau de sécurité choisi.								
Puis-je combiner SecureConnect avec des sites IP-VPN existants ?	Cela n'est pas encore possible dans un premier temps. Sunrise travaille déjà sur la phase 2, au cours de laquelle SecureConnect pourra être intégré à un réseau existant.								
Qu'est-ce que le Domain Name System (DNS)?	Le DNS relie les adresses IP (par exemple, 194.230.0.58) à un nom de domaine facile à retenir (par exemple, www.sunrise.ch). Cela signifie qu'un ordinateur peut être atteint sur Internet à la fois grâce au numéro IP et au nom. Des serveurs spéciaux sur Internet, appelés Name Servers (ou serveurs DNS), se chargent de traduire les noms de domaine en adresses IP.								
Quels sont les services DNS proposés par Sunrise?	Sunrise propose à la fois un DNS primaire (maître) et un DNS secondaire (esclave). Avec le DNS primaire, Sunrise met à disposition tous les serveurs DNS. En revanche, avec le DNS secondaire, elle ne fournit que le deuxième serveur DNS (dans une certaine mesure à titre de réassurance). Vous exploitez le premier vous-même.								
Comment l'infrastructure DNS de Sunrise est-elle structurée?	Afin de répondre aux exigences actuelles et futures d'un service DNS stable et fiable, Sunrise exploite ses propres serveurs pour les requêtes DNS: <table><tr><td>–</td><td>Primaire</td><td>212.98.37.129</td><td>2001:1700:A00::</td></tr><tr><td>–</td><td>Secondaire</td><td>194.230.55.98</td><td>2001:1700:A00::1</td></tr></table> Tous les serveurs contiennent les mêmes informations. Ils sont automatiquement synchronisés.	–	Primaire	212.98.37.129	2001:1700:A00::	–	Secondaire	194.230.55.98	2001:1700:A00::1
–	Primaire	212.98.37.129	2001:1700:A00::						
–	Secondaire	194.230.55.98	2001:1700:A00::1						
Comment puis-je obtenir un domaine (par exemple www.sunrise.ch.)?	Vous devez enregistrer votre domaine auprès d'un service d'enregistrement reconnu internationalement. La fondation Switch, www.switch.ch, est responsable des domaines en Suisse (.ch) et au Liechtenstein (.li). Vous pouvez vous procurer votre identité Internet directement à l'adresse www.nic.ch. Les noms de domaine internationaux peuvent être obtenus auprès de divers services d'enregistrement international, en fonction du pays et du suffixe (forexample.com). Consultez le site web de l'IANA (Internet Assigned Number Authority) à l'adresse www.iana.org / www.sunrise.ch/dns								
Pourrons-nous conserver nos adresses IP existantes si nous changeons de fournisseur?	Non, en principe, ce n'est pas possible. Les adresses IP sont généralement liées au fournisseur actuel (adresses allouées par le fournisseur, adresses PA). Les adresses indépendantes du fournisseur (adresses PI) constituent une exception à cette règle. Celles-ci doivent toutefois être demandées directement auprès de RIPE. Le demandeur doit satisfaire à diverses exigences du RIPE.								
Ai-je besoin d'une prise électrique pour l'antenne extérieure	Non, ce n'est pas nécessaire. La livraison comprend un adaptateur « Power-over-Ethernet » (PoE+) avec le câble plat correspondant, adapté à une utilisation en extérieur. Cela signifie que l'alimentation électrique est fournie à l'extérieur via ce câble, qui assure en même temps la connexion de service vers l'intérieur.								

5.3 Niveaux de filtrage Web

Conformément à la définition de service suivante, les différents niveaux bloquent l'accès à certains sites Internet:

Bas	Sites Internet malveillants, phishing, URL indésirables
Medium	Sites Internet malveillants, phishing, URL indésirables, DynDNS, domaines nouvellement créés/enregistrés Catégorie «contenus potentiellement préjudiciables»: terrorisme, abus, contenu illégal ou contraire à l'éthique
Élevé	Sites Internet malveillants, phishing, URL indésirables, DynDNS, domaines nouvellement créés/enregistrés Tout «contenu potentiellement préjudiciable» Sites proposant du contenu pour adultes, des jeux en ligne et des sites de rencontre Sites de téléchargement de logiciels, de partage de fichiers entre particuliers et de services de streaming ainsi que pour l'accès à distance

Vous trouverez une description détaillée des catégories ici: <https://www.fortiguard.com/webfilter/categories>

5.4 Tableaux et figures

Tableau 1: Profils de sécurité	4
Tableau 2: Security profile with fix public IP addresses	4
Tableau 3: Profils de bande passante et types d'accès	5
Tableau 4: Options de disponibilité et de topologie d'accès	6
Tableau 5: Délais de livraison – Technologie d'accès	12
Tableau 6: Horaires d'assistance	13
Tableau 7: Options de disponibilité	13
Tableau 8: Délais de livraison pour les modifications de service	14
Figure 1: Architecture de service	3
Figure 2: Sauvegarde mobile avec adresses IP privées – basculement automatique	7
Figure 3: Sauvegarde mobile avec adresses IP publiques – basculement manuel	8
Figure 4: Service Access Point	11