

Sunrise Business AI Assistant

Descrizione del servizio

Indice dei contenuti

1	Sunrise Business AI Assistant in breve	3
1.1	Perché scegliere Sunrise Business IA Assistant	3
1.2	Che cosa otterrà con Sunrise Business AI Assistant?	4
1.3	Riepilogo	4
2	Componenti di Sunrise Business AI Assistant.....	4
2.1	Assistente IA conversazionale	4
2.2	Modalità Easy e modalità Expert.....	5
2.3	Knowledge Pool e dati aziendali	5
2.4	Agenti IA	5
2.5	Tool integrati	6
2.6	Connettori aziendali.....	6
2.7	Personalizzazione	6
2.8	Modelli IA	7
2.9	Accesso alla piattaforma	7
2.10	Gestione e amministrazione degli utenti	7
2.11	Sicurezza e sovranità dei dati	7
2.12	Riepilogo	8
3	Offerte, opzioni di fatturazione e prezzi	9
3.1	Opzioni di fatturazione.....	10
3.2	Onboarding.....	10
3.3	Allowance di utilizzo	10
3.4	Spazio di archiviazione aggiuntivo	11
3.5	Numero di utenti	11
3.6	Proof of Concept	11
3.7	Configurazione personalizzata	11
4	Installazione e attivazione	11
4.1	Step di attivazione.....	11
4.2	Tempi di esecuzione	12
4.3	Servizi forniti da Sunrise	12
4.4	Responsabilità del cliente.....	13
4.5	Piattaforme supportate e connettività	13
5	Operazione	14
5.1	Informazioni principali sui nostri livelli di servizio	14
5.2	Assistenza.....	14
5.3	Disponibilità	15
5.4	Manutenzione e notifica delle modifiche	15
5.5	Protezione e gestione dei dati	16
5.6	Fatturazione.....	16
6	Limiti del servizio	17
7	Servizi complementari.....	17
8	Appendice.....	18
8.1	Glossario	18

1 Sunrise Business AI Assistant in breve

È alla ricerca di un modo per mettere a disposizione dei suoi team la produttività offerta dalla moderna IA, senza che i dati aziendali lascino la Svizzera? Sunrise Business AI Assistant è il prodotto giusto per lei.

Sunrise Business AI Assistant è una piattaforma IA svizzera sicura e sovrana, realizzata per l'utilizzo aziendale quotidiano. La piattaforma fornisce agli utenti 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 senza dipendere da fornitori di servizi cloud esteri proprietari.

Un'architettura agentica consente all'azienda 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.

1.1 Perché scegliere Sunrise Business IA Assistant

Aziende diverse richiedono livelli di maturità dell'IA e requisiti diversi. I nostri prodotti e servizi sono pensati per consentirle di iniziare dal livello in cui si trova e di crescere secondo i suoi ritmi.

- Sovranità svizzera dei dati: 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.
- Nessun addestramento a partire dai suoi dati: i documenti caricati, la cronologia delle chat e i contenuti dell'area di lavoro non vengono mai utilizzati per l'addestramento o la valutazione di modelli IA.
- Semplicità d'uso: la modalità Easy consente agli utenti di utilizzare tre profili IA intuitivi anziché impostazioni tecniche, mentre la modalità Expert fornisce agli utenti esperti l'accesso all'intero catalogo dei modelli.
- Possibilità di utilizzare le conoscenze aziendali: caricando documenti e set di dati interni è possibile ottenere risposte basate sui propri contenuti piuttosto che su conoscenze generali.
- Agenti pronti all'uso: un marketplace di agenti specializzati nel reclutamento, nel follow-up dei pagamenti, nella stesura di appunti di riunione, nella traduzione, nell'emissione di fatture, nell'assistenza clienti e nelle ricerche di mercato e sulla concorrenza, e inoltre la possibilità di creare i propri agenti.
- Collegamento ai propri sistemi aziendali: integrazioni native con Microsoft 365 e Atlassian.
- Self-service dal primo giorno: l'attivazione, l'onboarding dell'utente e la configurazione Single Sign-On vengono eseguiti dal proprio amministratore, senza installazione e senza fase progettuale.

- Costi trasparenti: una licenza mensile per utente, con utilizzo attuale visibile in qualsiasi momento nella console di amministrazione.
- Un operatore, una fattura: per i clienti Sunrise Business con contratto in essere, Sunrise Business AI Assistant viene fatturato insieme agli altri prodotti Sunrise Business.

1.2 Che cosa otterrà con Sunrise Business AI Assistant?

Potrà beneficiare di una piattaforma costruita e gestita interamente in Svizzera e delle seguenti funzionalità:

- Assistente IA conversazionale per la ricerca, la redazione di testi, la sintesi, l'analisi e le richieste aziendali generali
- Accesso a un catalogo curato di modelli IA svizzeri, open-source e open-weight
- Knowledge Pool e Database Pool che rendono i contenuti aziendali ricercabili e utilizzabili dall'assistente
- 5 GB di spazio di archiviazione per utente
- Agenti IA, tra cui un marketplace di agenti pronti all'uso e la possibilità di creare i propri agenti
- Tool integrati: ricerca web, ricerca nei file, trascrizione, interprete di codice, artefatti e sintesi vocale
- Connettori aziendali per Microsoft 365 e Atlassian
- Single Sign-On tramite Microsoft Entra ID con sincronizzazione della directory o autenticazione standalone
- Console di amministrazione per la gestione degli utenti, delle licenze e dell'utilizzo
- Allowance di utilizzo mensile inclusa in ogni abbonamento, con crediti di utilizzo aggiuntivi disponibili come supplemento mensile
- Hosting svizzero, normativa svizzera e ambiente operativo certificato ISO 27001

1.3 Riepilogo

L'equazione è semplice:

Modelli IA ospitati in Svizzera + Knowledge pool della propria azienda + agenti pronti all'uso + connettori aziendali + un abbonamento per utente = Sunrise Business AI Assistant

2 Componenti di Sunrise Business AI Assistant

Con Sunrise Business AI Assistant distinguiamo tra l'assistente stesso, i dati aziendali messi a disposizione da lei, gli agenti e i tool che agiscono su questi dati, e la piattaforma su cui opera il tutto.

2.1 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.

2.2 Modalità Easy e modalità Expert

Due modalità di interfaccia, tra cui l'utente può scegliere in base alle proprie esigenze:

- **Modalità Easy:** un'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.

2.3 Knowledge Pool e dati aziendali

È prevista la possibilità per l'azienda di caricare documenti e set di dati interni per renderli ricercabili e utilizzabili dall'assistente IA tramite il modulo complementare Super-Storage. Sono disponibili due tipi di pool:

- **Knowledge Pool:** prevede il raggruppamento, l'integrazione e la trasformazione dei documenti in informazioni ricercabili; gli utenti ricevono risposte 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 inclusi. Lo spazio di archiviazione aggiuntivo può essere richiesto in qualsiasi momento, con ciascuna offerta. È inoltre possibile allegare i file direttamente nella chat, come immagine o testo, con supporto drag-and-drop.

2.4 Agenti IA

Gli agenti IA sono inclusi in ogni abbonamento. Non sono previsti costi aggiuntivi per agente: come per qualsiasi altro utilizzo, la gestione di un agente consuma i crediti dell'allowance mensile.

L'Agente Marketplace integrato fornisce agenti specializzati pronti all'uso:

	Funzione
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 tedesco, francese, italiano e inglese
Fatture	Spiega le voci e gli importi delle fatture

	Funzione
Customer care	Elabora risposte ai clienti
Ricerche di mercato e sulla concorrenza	Effettua ricerche sulle tendenze di mercato e sui concorrenti

Nel marketplace vengono costantemente aggiunti nuovi agenti.

Gli utenti possono anche creare i propri agenti personalizzati. Ogni agente è progettato su misura per un compito specifico e dispone di proprie istruzioni, funziona esattamente come la chat IA standard, e può essere collegato alle applicazioni aziendali.

È possibile condividere all'interno dell'azienda sia gli agenti personalizzati che agenti del marketplace selezionati, rendendoli facilmente disponibili per altri utenti. La condivisione degli agenti è disponibile con le offerte Team e Professional.

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

2.5 Tool integrati

- Ricerca web: integra le conoscenze interne con informazioni pubbliche aggiornate
- 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

2.6 Connettori aziendali

Le integrazioni native collegano Sunrise Business AI Assistant 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), Outlook Calendar, OneDrive, Excel, OneNote, To Do, Planner, Contatti, Teams e Chat, SharePoint
- Atlassian: Jira, Confluence

I connettori vengono configurati dall'amministratore IT e non sono attivi di default. 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.

2.7 Personalizzazione

Lingua di interfaccia configurabile (tedesco, francese, inglese, italiano), scelta del tema, dimensione del carattere e diverse impostazioni di comportamento della chat. Gli utenti possono salvare le impostazioni predefinite e passare da una all'altra.

2.8 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, tra cui 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

La sovranità svizzera deriva dal luogo in cui operano i modelli, non dal luogo in cui sono creati: tutti i modelli, compresi quelli open source e open-weight, sono ospitati e gestiti su un'infrastruttura svizzera, pertanto i dati non lasciano mai la Svizzera.

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 e Thoughtful. In modalità Expert, gli utenti possono effettuare una selezione direttamente dall'intero catalogo dei modelli. Il catalogo dei modelli può evolversi nel tempo. Sunrise può aggiungere, rimuovere, sostituire o aggiornare i modelli IA in qualsiasi momento, senza alcun obbligo di mantenere un modello specifico.

2.9 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. È necessario un collegamento a Internet.

2.10 Gestione e amministrazione degli 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

La console di amministrazione è l'unico punto di accesso per tutti i servizi di IA sovrana Sunrise. Il suo amministratore utilizza Sunrise Business AI Assistant per:

- Eseguire l'onboarding degli utenti e assegnare le licenze
- Acquistare ulteriori licenze utente e rimuovere utenti
- Monitorare l'utilizzo in tutta l'azienda
- Acquistare capacità di utilizzo aggiuntive

2.11 Sicurezza e sovranità dei dati

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. Le opzioni per le chiavi di crittografia gestite dal cliente (BYOK/HYOK) sono disponibili come configurazione personalizzata; per ulteriori dettagli la invitiamo a contattare Sunrise.

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

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 progettata per soddisfare i requisiti di outsourcing della circolare FINMA 2018/3, la Legge federale svizzera sulla protezione dei dati (LPD) e il GDPR.

2.12 Riepilogo

	Compreso nell'offerta
Assistente	Chat IA conversazionale con ricerca, segnalibri, chat temporanee e conversazioni parallele, in modalità Easy o Expert
Dati aziendali	Knowledge Pool per documenti, Database Pool per tabelle CSV, 5 GB di spazio di archiviazione per utente
Agenti	Agent Marketplace con agenti pronti all'uso; inoltre agenti personalizzati con connessioni a OpenAPI
Tool	ricerca web, ricerca nei file, trascrizione, interprete di codice, artefatti e sintesi vocale
Connettori	Microsoft 365 e Atlassian, connettori aggiuntivi disponibili su richiesta
Modelli	Modelli svizzeri, tra cui Apertus, e modelli open source e open-weight di punta
Accesso	Applicazione web e Progressive Web App, su Chrome, Edge e Firefox
Autenticazione	Single Sign-On tramite Microsoft Entra ID o autenticazione standalone
Amministrazione	Console di amministrazione all'indirizzo portal.ai.sunrise.ch
Hosting	Esclusivamente in Svizzera, carichi di lavoro in tempo reale e backup

3 Offerte, opzioni di fatturazione e prezzi

Sunrise Business AI Assistant è disponibile in tre offerte, determinate dal numero di utenti. L'offerta definisce le funzionalità incluse.

	Starter	Team	Professional
Numero di utenti	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 100
Assistente, modelli IA, Knowledge Pool, agenti, tool integrati e connettori	Incluso	Incluso	Incluso
Spazio di archiviazione	5 GB per utente, spazio di archiviazione aggiuntivo disponibile	5 GB per utente, spazio di archiviazione aggiuntivo disponibile	5 GB per utente, spazio di archiviazione aggiuntivo disponibile
Condivisione degli agenti in tutta l'azienda	Non incluso	Incluso	Incluso
Ambiente	Piattaforma condivisa	Ambiente isolato dedicato	Ambiente isolato dedicato
Connettori aggiuntivi su richiesta	Non incluso	Non incluso	Incluso
Assistenza	Assistenza standard durante gli orari di apertura: prima risposta entro 48 ore	Assistenza prioritaria durante gli orari di apertura: prima risposta entro 24 ore	Assistenza prioritaria durante gli orari di apertura: prima risposta entro 24 ore
Workshop guidato su onboarding e creazione di agenti	Non incluso	Non incluso	Incluso
AI Success Manager base	Non incluso	Non incluso	Incluso
Accesso anticipato alle nuove funzionalità	Non incluso	Non incluso	Incluso

Attenzione: 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.

3.1 Opzioni di fatturazione

Ciascuna offerta può essere sottoscritta con una delle tre opzioni di fatturazione disponibili. L'opzione di fatturazione definisce il vincolo e il ciclo di fatturazione e non modifica le funzionalità comprese nell'offerta.

	Opzione A	Opzione B	Opzione C
Vincolo	Nessun vincolo	12 mesi	12 mesi
Fatturazione	Mensile	Annuale	Annuale
Idoneità	Tutti i clienti	Tutti i clienti	Clienti Sunrise Business, con un servizio Sunrise Business attivo

3.2 Onboarding

Nessuna tassa di onboarding.

3.3 Allowance di utilizzo

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.

La piattaforma mostra inoltre l'utilizzo attuale sotto forma di semplice barra percentuale nell'applicazione e nella console di amministrazione, consentendo agli utenti e agli amministratori di verificare in tempo reale il consumo mensile di allowance.

Laddove sia necessaria una capacità aggiuntiva, l'amministratore può richiedere ulteriori crediti di utilizzo nella console di amministrazione. I crediti di utilizzo aggiuntivi sono offerti in tre pacchetti mensili fissi. Non sono disponibili importi personalizzati.

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.

Il pacchetto di credito può essere disdetto attraverso gli stessi canali dell'abbonamento principale.

3.4 Spazio di archiviazione aggiuntivo

Ciascun abbonamento include 5 GB di spazio di archiviazione per utente. Laddove sia necessaria maggiore capacità, il suo amministratore può richiedere uno spazio di archiviazione aggiuntivo nella console di amministrazione. Tale opzione è disponibile con ogni 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.

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 si rinnova automaticamente per ogni mese di fatturazione successivo e la quantità di spazio di memoria corrispondente viene nuovamente assegnato all'inizio di ogni mese di fatturazione rinnovato.

3.5 Numero di utenti

L'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, la invitiamo a mettersi in contatto con Sunrise per una configurazione personalizzata.

3.6 Proof of Concept

Di norma non è previsto un periodo di prova. Su richiesta, è possibile organizzare un Proof of Concept tramite Sunrise.

3.7 Configurazione personalizzata

Per esigenze specifiche o su misura, come istanze dedicate, connettori aggiuntivi, spazio di archiviazione esteso, direttive personalizzate in materia di conservazione dei dati o esigenze di compliance specifiche dell'azienda, è possibile fornirle una configurazione e un prezzo personalizzati in base alle sue esigenze.

4 Installazione e attivazione

Sunrise Business AI Assistant è un prodotto self-service. Una volta firmato il contratto, l'amministratore IT della sua azienda attiverà il servizio ed eseguirà l'onboarding degli utenti senza alcuna installazione, intervento in loco o fase progettuale.

4.1 Step di attivazione

1. Firma del contratto da parte di entrambe le parti.
2. L'amministratore designato riceve un'e-mail di attivazione per l'account amministratore.

3. L'amministratore configura l'account amministratore ed esegue l'accesso alla console di amministrazione all'indirizzo portal.ai.sunrise.ch.
4. L'amministratore esegue l'onboarding degli utenti, assegnando le licenze singolarmente o configurando il Single-Sign-On con Microsoft Entra ID e sincronizzando la directory.
5. Gli utenti eseguono l'accesso tramite il browser e iniziano a lavorare.

4.2 Tempi di esecuzione

Di norma, per l'attivazione del servizio sono previste le tempistiche indicate di seguito:

	Tempi di esecuzione standard
Consegna del servizio, inclusa l'e-mail di attivazione per l'account amministratore	Immediata, al più tardi entro 2 ore
Attivazione di licenze utente aggiuntive	Immediata, al più tardi entro 2 ore
Attivazione di una capacità di utilizzo supplementare	Immediata, al più tardi entro 2 ore

I tempi di consegna sono solo stime orientative e non costituiscono termini di consegna garantiti.

L'onboarding dell'amministratore, l'onboarding dell'utente e la configurazione del Single Sign-On sono passaggi self-service eseguiti dall'amministratore. Il tempo necessario dipende dalle dimensioni dell'azienda e dalla configurazione del sistema di gestione dell'identità.

La suddivisione delle responsabilità tra lei e Sunrise per l'implementazione e il funzionamento di Sunrise Business AI Assistant è descritta di seguito.

4.3 Servizi forniti da Sunrise

Sunrise è responsabile della fornitura del servizio e del funzionamento della piattaforma. In questo modo siamo in grado di assicurare la disponibilità del servizio dal momento dell'attivazione dell'abbonamento:

- Attivazione dell'abbonamento e invio dell'e-mail di attivazione per l'account amministratore
- Funzionamento e manutenzione della piattaforma, inclusi i modelli IA, gli agenti, i tool integrati e i connettori aziendali
- Aggiornamento del catalogo dei modelli e dell'Agent Marketplace
- Garanzia del mantenimento del trattamento e dell'archiviazione dei dati in Svizzera
- Monitoraggio della piattaforma e notifica degli incidenti e della manutenzione programmata
- Documentazione per l'onboarding dell'amministratore, l'onboarding dell'utente, la configurazione del Single Sign-On e del connettore
- Assistenza in base alla tipologia di abbonamento

- In caso di offerta Professional, fornitura di connettori aggiuntivi su richiesta, sessione di onboarding guidato e workshop sulla creazione di agenti, servizio AI Success Manager di base e accesso in anteprima alle nuove funzionalità.

4.4 Responsabilità del cliente

I dati tecnici sono importanti; tuttavia, per noi è altrettanto importante definire chiaramente le responsabilità. In questo modo ci assicuriamo che la realizzazione del servizio avvenga senza intoppi. Il Cliente rimane l'unico responsabile di tutte le richieste inserite nella piattaforma, di tutti i dati caricati, di tutti gli output generati dalla piattaforma e di tutte le decisioni basate su tali output. Confidiamo nella sua attiva collaborazione per le seguenti attività:

- Nomina di un unico punto di contatto, persona o team, per le richieste di assistenza e la gestione degli incidenti
- Configurazione e manutenzione dell'account amministratore, delle licenze utente e della configurazione del Single Sign-On
- 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 per Jira, Confluence
- Fornitura e garanzia della connessione a Internet necessaria per accedere al servizio
- Scelta dei contenuti aziendali da mettere a disposizione dell'assistente tramite Knowledge Pool, Database Pool e connettori aziendali
- Garanzia che i dati caricati sulla piattaforma siano conformi alle direttive sulla governance interna dei dati e alle leggi vigenti in materia di protezione dei dati
- Comunicazione agli utenti della necessità di esaminare l'output generato dall'IA prima dell'utilizzo in decisioni aziendali o nella comunicazione esterna
- Recupero dei contenuti che si desiderano conservare prima della scadenza del contratti: tutti i dati cliente saranno cancellati entro 30 giorni dalla scadenza del contratto

4.5 Piattaforme supportate e connettività

	Dettagli
Browser	Google Chrome, Microsoft Edge e Firefox, per un'esperienza ottimizzata
Progressive Web App	Installabile tramite browser supportati per un'esperienza app-like su desktop e mobile
Integrazioni	Microsoft 365 (Outlook, Calendario, OneDrive, Excel, OneNote, To Do, Planner, Contatti, Teams, SharePoint) e Atlassian (Jira, Confluence). Connettori aggiuntivi disponibili su richiesta con l'offerta Professional

	Dettagli
Connettività	Per accedere alla piattaforma e per la sincronizzazione dei dati con servizi integrati è necessaria una connessione Internet stabile. La connettività di rete rimane una sua responsabilità

5 Operazione

5.1 Informazioni principali sui nostri livelli di servizio

Le seguenti informazioni chiave si applicano a Sunrise Business AI Assistant.

	Sunrise Business AI Assistant
Disponibilità della piattaforma	Disponibilità mensile del servizio al 98% durante gli orari di apertura
Orari di apertura	Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 17:00 CET
Al di fuori degli orari di apertura	Disponibilità Best Effort
Sono esclusi	Festività nazionali svizzere e manutenzione programmata
Segnalazione di guasti	Telefono, e-mail e Sunrise AI Support
Orari di assistenza	Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 17:00 CET, escluse le festività nazionali svizzere
Tempi di prima risposta garantiti	48 ore con Starter, 24 ore con Team e Professional
Lingue di supporto	tedesco, francese, inglese, italiano

Festività nazionali: Capodanno, San Bertoldo (2 gennaio), Venerdì Santo, Lunedì di Pasqua, Ascensione, Lunedì di Pentecoste, Festa nazionale svizzera (1° agosto), Natale, Santo Stefano (26 dicembre)

5.2 Assistenza

L'assistenza viene fornita in base all'offerta sottoscritta:

	Assistenza
Starter	Supporto standard, prima risposta garantita entro 48 ore

	Assistenza
Team	Assistenza prioritaria durante gli orari di apertura: prima risposta garantita entro 24 ore
Professional	Assistenza prioritaria durante gli orari di apertura: prima risposta garantita entro 24 ore; inoltre, compreso nell'offerta, l'onboarding guidato, un workshop sulla creazione degli agenti e un servizio AI Success Manager di base

Sunrise garantisce una prima risposta entro 48 ore con l'offerta Starter e entro 24 ore con l'offerta Team e Professional. 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.

Il tempo di risposta si riferisce alla prima risposta a una richiesta. Non sono previsti tempi di risoluzione prestabiliti.

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/>

Lingue supportate: tedesco, francese, italiano e inglese.

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

5.3 Disponibilità

La disponibilità mensile della piattaforma è del 98%, misurata durante gli orari di apertura, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 CET. La misurazione è effettuata escludendo le festività nazionali svizzere e la manutenzione programmata. Al di fuori degli orari di apertura, la piattaforma rimane disponibile e monitorata; le richieste di assistenza vengono elaborate il giorno lavorativo successivo.

Nel caso in cui il target di disponibilità non venga raggiunto, non saranno conteggiati crediti di servizio. Il presente documento non costituisce un Service Level Agreement.

5.4 Manutenzione e notifica delle modifiche

La manutenzione programmata viene eseguita al di fuori degli orari di apertura e viene comunicata in anticipo, entro un lasso di tempo ragionevole.

Riceverà informazioni in merito eventuali incidenti e modifiche al servizio tramite la pagina di stato e tramite e-mail.

5.5 Protezione e gestione dei dati

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 elaborati nell'ambito del servizio non vengono memorizzati su supporti di proprietà o controllati da aziende statunitensi.

	Dettagli
Addestramento dei modelli	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
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. Nel corso della durata del contratto non si applica alcun limite di conservazione
Direttive di conservazione personalizzate	Disponibili per le aziende con più di 100 utenti, nell'ambito di una configurazione personalizzata
Periodo post-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
Certificazioni e standard	Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni certificato ISO 27001, sottoposto a revisione indipendente secondo lo standard ISAE 3402 Type II, progettato per soddisfare i requisiti della circolare FINMA 2018/3, della nLPD e del GDPR

In qualità di cliente, lei è tenuto a garantire che i dati caricati sulla piattaforma siano conformi alle leggi vigenti in materia di protezione dei dati e alle direttive di governance interna. Si applicano le Condizioni generali di contratto per i clienti commerciali e le Condizioni di servizio.

5.6 Fatturazione

Sunrise emetterà una fattura di facile lettura.

L'opzione A viene fatturata mensilmente. Le opzioni B e C vengono fatturate annualmente. È possibile aggiungere gli utenti in qualsiasi momento; i costi per gli utenti aggiuntivi si applicano a partire dalla data di attivazione. I crediti di utilizzo aggiuntivi vengono fatturati mensilmente finché il pacchetto di crediti rimane attivo.

6 Limiti del servizio

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

I contenuti, le raccomandazioni, le analisi e gli output generati dall'IA possono essere incompleti, inesatti, fuorvianti o altrimenti errati. Spetta esclusivamente al cliente revisionare, verificare e convalidare i dati in maniera indipendente prima di procedere con il loro utilizzo o prima di farvi affidamento. Sunrise non rilascia garanzie o dichiarazioni, espresse o implicite, in merito all'accuratezza, alla completezza, all'affidabilità, all'idoneità o all'adeguatezza a scopi specifici di qualsiasi contenuto generato dall'IA e non si assume alcuna responsabilità per qualsiasi perdita, danno, costo o richiesta di risarcimento derivante dall'utilizzo o dall'affidabilità di tali contenuti o relativi a essi.

7 Servizi complementari

Per il suo servizio, su richiesta e previo accordo, è possibile configurare anche alcuni elementi aggiuntivi:

- Connettori Business aggiuntivi, soggetti a valutazione e prezzi personalizzati
- Spazio di archiviazione oltre i pacchetti di spazio di memoria supplementari disponibili nella console di amministrazione
- Abbonamenti per più di 100 utenti
- Istanza di specificazione speciale dedicata
- Direttive di conservazione dei dati personalizzate
- Requisiti di compliance specifici per l'azienda
- Sessioni di onboarding e workshop sulla creazione di agenti oltre a quelli inclusi nell'offerta Professional
- Proof of Concept

La configurazione e il prezzo personalizzati vengono forniti in base alle sue esigenze. La invitiamo a contattare il suo consulente Sunrise.

8 Appendice

8.1 Glossario

	Spiegazione
AES-256	Standard di crittografia utilizzato per proteggere i dati memorizzati. Il numero si riferisce alla lunghezza della chiave di crittografia.
Agente (agente IA)	Assistente preconfigurato per uno scopo specifico, con le proprie istruzioni. Un agente può eseguire più step in sequenza e, laddove siano configurati connettori, agire nei sistemi aziendali per conto di un utente.
Agent Marketplace	Il catalogo integrato di agenti pronti all'uso fornito con ogni abbonamento.
Apertus	Modello IA sviluppato e ospitato in Svizzera, disponibile nel catalogo dei modelli di Sunrise Business AI Assistant.
Artefatto	Anteprima renderizzata di un output come un documento, una tabella o un pezzo di codice, visualizzata accanto alla conversazione.
Interprete di codice	Strumento integrato che esegue calcoli e analisi dei dati e genera visualizzazioni dai dati forniti dall'utente.
Connettori	Integrazione nativa tra Sunrise Business AI Assistant e un sistema aziendale come Microsoft 365 o Atlassian.
Database Pool	Raccolta di dati strutturati, caricati come tabelle CSV, che gli utenti possono interrogare utilizzando un linguaggio naturale.
Sovranità dei dati	Principio secondo il quale i dati sono soggetti alle leggi del paese in cui vengono memorizzati e trattati. Nel caso di Sunrise Business AI Assistant, il paese è la Svizzera.
Modalità Easy	L'interfaccia semplificata che offre tre profili IA, Quick, Creative e Thoughtful, anziché impostazioni tecniche.

	Spiegazione
Modalità Expert	L'interfaccia avanzata che consente di accedere all'intero catalogo dei modelli, alle opzioni di configurazione, alle preimpostazioni e alle scorciatoie di comando.
Circolare FINMA 2018/3	Requisiti dell'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari per l'outsourcing da parte di banche e assicuratori.
ISAE 3402 tipo II	Standard di audit internazionale. Rapporto di tipo II conferma non solo la definizione dei controlli, ma anche la loro applicazione efficace nel corso di un periodo di tempo.
ISO 27001	Standard internazionale per i sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni.
Knowledge Pool	Raccolta di documenti caricati dall'azienda e indicizzati al fine di consentire all'assistente di trovare i passaggi pertinenti rispondendo a una domanda.
LLM (Large Language Model)	Il tipo di modello IA dietro l'assistente; produce il testo prevedendo che cosa verrà dopo, sulla base di modelli appresi da grandi volumi di dati di addestramento.
Microsoft Entra ID	Il servizio Microsoft per la gestione delle identità, precedentemente noto come Azure Active Directory, utilizzato per gestire gli account aziendali.
Modello open source	Modello IA rilasciato con una licenza open source, in cui sono resi pubblici sia i relativi pesi che, a seconda della licenza, il codice e i dati di addestramento. Può essere ispezionato, adattato e ospitato indipendentemente dall'azienda che lo ha creato.
Modello open weight	Modello di IA che prevede il rilascio dei parametri, vale a dire dei pesi, in modo da permetterne l'ispezione e l'hosting o indipendentemente dall'azienda che lo ha creato, ma non dei dati di addestramento e dei codici.
Prompt	L'istruzione o la domanda che un utente fornisce all'assistente.

	Spiegazione
Crediti di utilizzo	Capacità acquistata in aggiunta all'allowance mensile inclusa nell'abbonamento. L'esecuzione dell'IA comporta il consumo di crediti; l'importo consumato dipende dai modelli utilizzati e viene visualizzato nell'applicazione come percentuale della propria allowance. I crediti scadono alla fine di ogni periodo di fatturazione.
PWA (Progressive Web App)	Applicazione web che può essere installata su un dispositivo desktop o mobile e si comporta come un'app installata, senza passare per un App Store.
RAG (Retrieval-Augmented Generation)	Tecnica alla base dei Knowledge Pool. I passaggi pertinenti vengono ricavati dai documenti aziendali e assegnati al modello, in modo da basare le risposte sui propri contenuti piuttosto che sulle conoscenze generali.
nLPD	Nuova legge federale sulla protezione dei dati.
Single Sign-On (SSO)	Metodo che consente agli utenti di accedere con il proprio account aziendale esistente, anziché tramite la creazione e la gestione di una password separata.
Chat temporanea	Modalità di conversazione in cui non viene salvato nulla nella cronologia della conversazione.
Tenant	L'ambiente isolato che contiene gli utenti, i dati e la configurazione di un'azienda.
Sintesi vocale	Tool che legge ad alta voce l'output scritto, con voce personalizzabile.
TLS 1.3	Il protocollo che crittografa i dati mentre vengono trasmessi tra il dispositivo dell'utente e la piattaforma.
Trascrizione	Conversione automatica di file audio in testo scritto.
US Cloud Act	Legge statunitense che può costringere i fornitori con sede negli Stati Uniti a consegnare i dati in loro possesso, compresi i dati archiviati al di fuori degli Stati Uniti. Sunrise Business AI Assistant è gestito da un'azienda svizzera e non ne è soggetto.

Allowance di utilizzo

Il volume mensile di utilizzo dell'IA incluso in ogni abbonamento, visualizzato nell'applicazione e nella console di amministrazione come barra percentuale.