

PMI SecureConnect

Descrizione del servizio

SecureConnect è un servizio universale l'accesso sicuro a Internet, servizi di telefonia e servizi TV. Grazie alla sua architettura modulare, offre una gamma di servizi in grado di crescere individualmente e senza interruzioni in base alle esigenze del cliente. Inoltre, seleziona automaticamente la tecnologia di connettività ottimale con le migliori prestazioni possibili.

Indice dei contenuti

1	Panoramica delle prestazioni	3
1.1	Descrizione e architettura del servizio	3
1.2	Servizi	4
1.2.1	Secure Internet	4
1.2.2	Servizi di chiamata	4
1.2.3	BusinessTV	5
1.3	Connettività	5
1.3.1	Profili di larghezza di banda	5
1.3.2	Disponibilità del servizio e topologia di accesso	5
1.4	Opzioni supplementari	7
1.4.1	Indirizzi IP pubblici fissi (PA) per Internet	7
1.4.2	Mobile Backup	7
1.4.3	Numeri di telefono	8
1.4.4	Acquisto del dispositivo	8
1.5	Opzioni di configurazione CPE	9
1.6	Servizi professionali	10
1.6.1	Business Site Check	10
1.6.2	Business Installation	10
1.6.3	Business Installation Premium	10
2	Commissioning	11
2.1	Auto-installazione	11
2.2	Punto di accesso al servizio	11
2.3	Fattibilità	11
2.4	Cablaggio interno	11
2.5	Tempi di consegna	12
2.6	Responsabilità	12
3	Operazioni	13
3.1	Canali di contatto	13
3.2	Monitoraggio e manutenzione della rete	13
3.3	Helpdesk e orari di assistenza	13
3.4	Disponibilità	13
3.5	Modifiche	14
3.6	Sunrise Business Customer Portal	14
4	Disposizioni speciali per il servizio	15
4.1	Installazione dell'antenna outdoor per 5G mobile	15
4.2	Accesso Mobile / Mobile Backup	15
5	Appendice	16
5.1	Glossario	16
5.2	FAQ	17
5.3	Livelli di filtro web	18
5.4	Tabelle e figure	18

1 Panoramica del servizio

PMI SecureConnect («SecureConnect») offre un servizio modulare e scalabile per tutte le aziende, indipendentemente dalle loro dimensioni, al fine di soddisfare le esigenze di rete interne ed esterne. Grazie alle opzioni aggiuntive su misura, l'ambito di applicazione di SecureConnect può essere ampliato in modo semplice e dinamico.

1.1 Descrizione e architettura del servizio

SecureConnect è un servizio universale per l'accesso a Internet e mette a disposizione dell'utente funzioni di sicurezza integrate, servizi vocali e TV. L'architettura di servizio modulare descritta in precedenza consente di ampliare e adattare progressivamente la gamma di servizi e senza interruzioni in base alle esigenze aziendali¹. Inoltre, provvede a selezionare automaticamente la tecnologia di accesso ottimale con le migliori prestazioni possibili, che si tratti di rame, fibra o 5G mobile. Include l'opzione «Mobile Backup», sviluppata per aumentare la disponibilità del servizio.

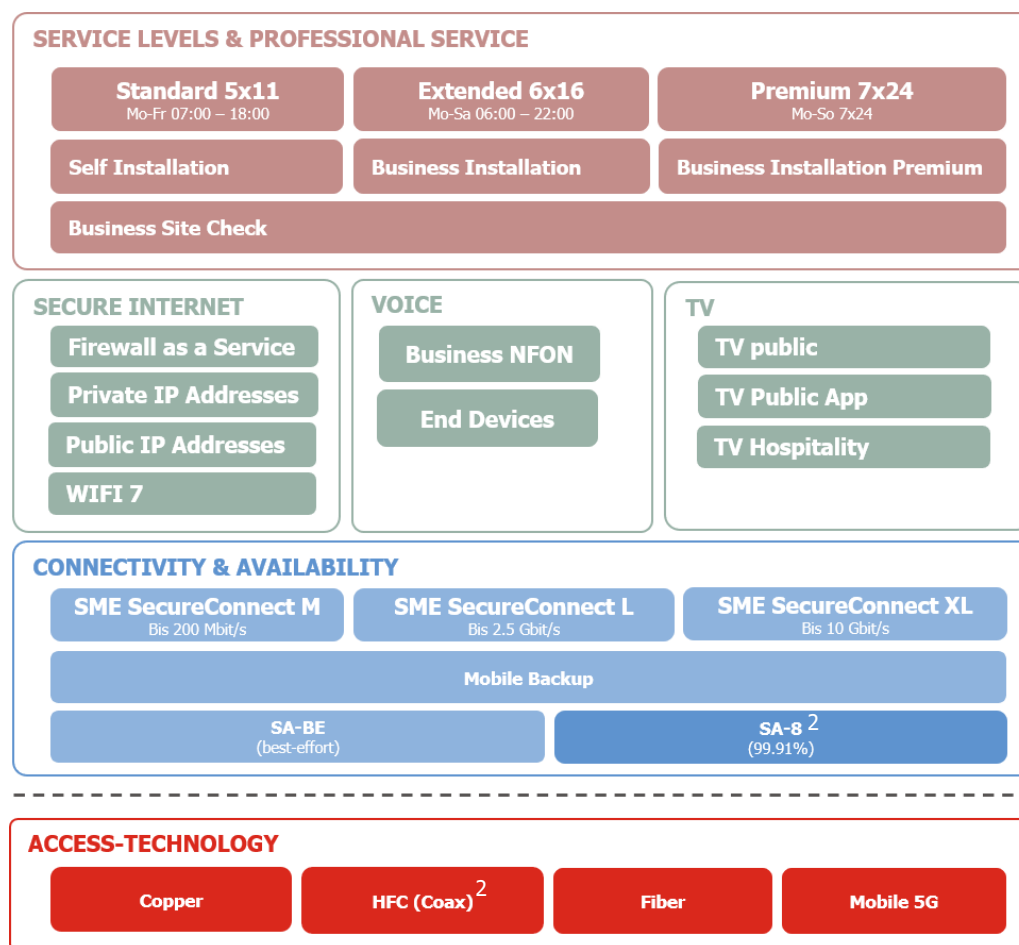


Figura 1: Architettura del servizio

¹ Le funzionalità descritte nella presente descrizione del servizio sono comprese nel pacchetto di servizi standard o disponibili come opzioni a pagamento. La gamma dei servizi e i costi applicabili sono determinati esclusivamente dal tipo di ordine applicabile.

² La tecnologia di accesso HFC e l'opzione SA-8 per la disponibilità del servizio saranno disponibili a partire dal 2027.

1.2 Servizi

Business Connectivity supporta numerosi servizi. È possibile eseguire il provisioning dei servizi necessari contemporaneamente, configurando un accesso singolo o ridondante.

1.2.1 Secure Internet

Il Sunrise Internet Backbone AS6730 offre prestazioni elevate, tempi di risposta ridotti, elevata ridondanza nonché connettività nazionale e internazionale eccezionale³. Si basa sulla rete in fibra ottica di Sunrise che copre l'intero territorio svizzero.

Il servizio SecureConnect non è solo efficiente e sicuro grazie all'utilizzo della rete Sunrise, ma è stato anche ampliato con componenti di sicurezza centralizzati basati sulla rete; questi forniscono funzioni di protezione DNS, filtro web e firewall a tre diversi livelli: basso, medio e alto.

Profilo	Livello di sicurezza	DNS	FWaaS	Filtro web
1	Basso	attivo	attivo	OFF
2				ON
3	Medio	attivo	attivo	OFF
4				ON
5	Alto	attivo	attivo	OFF
6				ON

Tabella 1: Profili di sicurezza

Per i servizi SecureConnect con indirizzi IP privati, Sunrise applica di default il «Profilo 4 – Medio incl. filtro web». Su richiesta del cliente, i profili possono essere adattati per ogni sito in base alle proprie esigenze e ai requisiti di sicurezza.

Per i servizi SecureConnect con indirizzi IP pubblici, Sunrise presuppone che i clienti dispongano di una propria infrastruttura di sicurezza in loco per proteggere le loro applicazioni. Pertanto, le funzioni firewall e filtro web basate sulla rete risultano disattivate. Questo profilo include anche la protezione DNS di base.

Profilo	Livello di sicurezza	DNS	FWaaS	Filtro web
7	IP pubblico	attivo	OFF	OFF

Tabella 2: Profilo di sicurezza con indirizzi IP pubblici fissi

Se un profilo selezionato blocca l'accesso a un sito web o a un servizio, l'utente riceve una notifica al riguardo.

1.2.2 Servizi di chiamata

Il servizio voce incluso in SecureConnect si basa su Business NFON, una soluzione PBX a sua volta basata su cloud che offre una vasta gamma di funzionalità e componenti disponibili.

La piattaforma viene costantemente migliorata e integrata con nuove funzionalità, presenti anche nel pacchetto.

I clienti ricevono il proprio ambiente NFON, che possono configurare autonomamente o insieme al proprio partner in base alle varie esigenze operative. Se non ha il tempo o le conoscenze necessarie, Sunrise la supporta con i suoi pacchetti di servizi; vedere al tal proposito Servizi professionali, capitolo 1.6.

I dispositivi hardware (telefoni, cambio di rete, DECT, PC) non sono inclusi nella gamma dei servizi.

³ Test delle reti fisse connect 2025

1.2.3 BusinessTV

Le offerte Sunrise Business TV sono servizi «over-the-top» sviluppati per garantire un’esperienza televisiva come a casa presso gli hotel o le strutture di assistenza. SecureConnect supporta il traffico dati per tali servizi tramite un collegamento diretto alla piattaforma TV.

1.3 Connettività

1.3.1 Profili di larghezza di banda

A seconda della tecnologia di accesso, sono disponibili diversi profili di larghezza di banda.

		Rame	HFC ⁴ (Coax)	Fibra	Mobile 5G	Mobile Backup
SecureConnect M	Fino a 200 Mb/s	x	x	x	x	x
SecureConnect L	Fino a 2.5 Gb/s		x	x		x
SecureConnect XL	Fino a 10 Gb/s			x		x

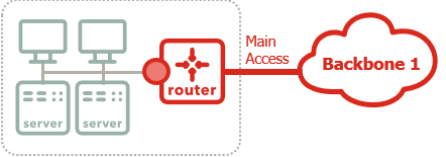
Tabella 3: Profili di larghezza di banda e tipi di accesso

Non tutte le tecnologie di accesso sono disponibili in tutte le sedi.

Sunrise cerca sempre di utilizzare l’accesso con la massima larghezza di banda possibile, indipendentemente dal profilo di larghezza di banda ordinato. Ciò consente un cambio di profilo senza interruzioni qualora i requisiti per il sito cambiassero.

1.3.2 Disponibilità del servizio e topologia di accesso

La disponibilità del servizio può essere aumentata individualmente in presenza di applicazioni e Use Cases aziendali critici. La tabella mostra i diversi livelli di disponibilità e la relativa configurazione tecnica (accesso e CPE). La disponibilità del servizio viene calcolata su base annuale.

Topologia di accesso	Descrizione
	«Best-effort» Topologia di accesso singolo per applicazioni e sedi principalmente non business-critical, disponibile per l’accesso cablato e mobile. La qualità della larghezza di banda varia da quella di tipo «best-effort» a quella garantita, a seconda della tecnologia di accesso disponibile.
	

⁴ Disponibile dal 2027

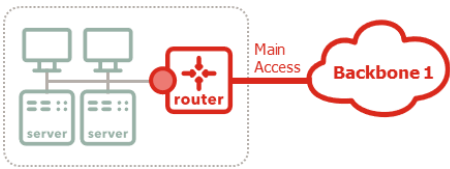
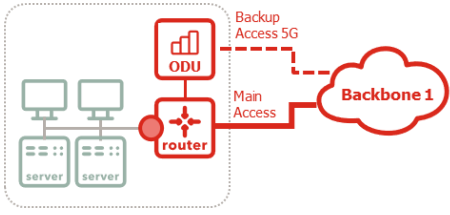
Topologia di accesso	Descrizione
	SA-8⁵ – 99,91%/anno Topologia di accesso singolo per applicazioni e sedi standard, disponibile per tutti i tipi di accesso cablato. La qualità della larghezza di banda varia da quella di tipo «best-effort» a quella garantita, a seconda della tecnologia di accesso disponibile.
	Mobile Backup Per sedi con requisiti più elevati in termini di raggiungibilità o accesso alle applicazioni (cloud). Con gli indirizzi IP privati, il passaggio al backup 5G mobile avviene automaticamente in caso di guasto dell'accesso via cavo principale; lo stesso vale per il ripristino non appena l'accesso via cavo risulta nuovamente funzionante. Nel caso degli indirizzi IP pubblici, il passaggio rimane manuale. L'opzione può essere ordinata per tutti i tipi di accesso via cavo. CPE singolo/dispositivo 5G esterno – L'accesso principale e secondario terminano su un unico CPE con un dispositivo 5G separato per il backup mobile. Secondo accesso – L'accesso di backup tramite 5G mobile è un sostituto immediatamente utilizzabile; la qualità della larghezza di banda è tuttavia solo «Best-effort».

Tabella 4: Disponibilità e opzioni di topologia di accesso

Legend

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

⁵ Disponibile dal 2027

1.4 Opzioni supplementari

1.4.1 Indirizzi IP pubblici fissi (PA) per Internet

Se necessario, possono essere forniti indirizzi IPv4 pubblici fissi (fino a dimensioni di sottorete di /27). Gli indirizzi IP vengono assegnati dall'intervallo di indirizzi IP Sunrise Business (Provider Aggregated, PA). Per motivi tecnici, il cliente non può utilizzare tre indirizzi IP di ciascuna sottorete; con quattro indirizzi IP, ad esempio, solo un indirizzo è liberamente disponibile. Una volta terminato il servizio Sunrise, gli indirizzi IP ritornano automaticamente al pool Sunrise.

Opzionale: voci AAAAA e voci DNS inverse sui server DNS di Sunrise Business (primario o slave)

1.4.2 Mobile Backup

Per garantire che l'utente possa continuare a lavorare e rimanere raggiungibile anche in caso di guasto dell'accesso via cavo, è possibile estendere il servizio con un secondo accesso mobile. A tal fine, Sunrise fornisce un secondo dispositivo (incl. SIM), che viene configurato automaticamente tramite la rete Sunrise e, in combinazione con il collegamento principale, aumenta la resilienza del servizio; in questo modo può fornire il servizio, ma non è in grado di garantire una disponibilità senza interruzioni. Disponibilità, prestazioni e funzionalità dipendono dalla copertura di rete mobile e possono differire dal collegamento primario (anche secondo il punto 4.2 di seguito).

Questa combinazione di collegamenti è inoltre perfetta per avviare le operazioni mentre il percorso via cavo si trova ancora in fase di costruzione.

Quando usare indirizzi IP privati

Il punto di trasferimento del servizio si trova presso il CPE via cavo, indipendentemente dalla tecnologia di accesso attualmente in uso.

Il CPE rileva un problema sul collegamento principale e passa automaticamente al percorso di backup e viceversa non appena il collegamento principale torna nuovamente disponibile.

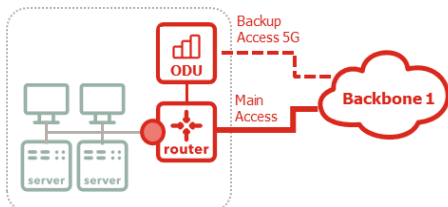


Figura 2: Mobile Backup con indirizzi IP privati; trasferimento automatico

Con una configurazione IP pubblica

In questa configurazione non è previsto alcun passaggio automatico tra i dispositivi; il collegamento principale ha pertanto la priorità su quello mobile. In caso di guasto, l'accesso mobile viene attivato per fornire gli stessi indirizzi IP pubblici sulla porta LAN del dispositivo di backup. Il passaggio del cavo LAN al dispositivo di backup viene eseguito manualmente dal cliente.

In questa configurazione si dovrebbe evitare il collegamento a un'infrastruttura commutata.

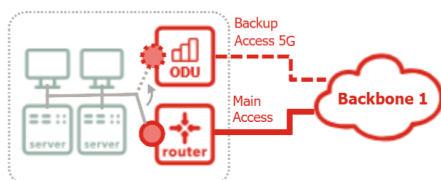


Figura 3: Mobile Backup con indirizzi IP pubblici; trasferimento manuale

1.4.3 Numeri di telefono

Naturalmente è possibile trasferire i numeri di telefono a Sunrise. Se necessita di numeri singoli o di blocchi di numeri aggiuntivi, può ordinarli e attivarli comodamente presso Sunrise.

Oltre ai numeri geografici, sono compresi anche i numeri dei clienti commerciali (058).

1.4.4 Acquisto del dispositivo

Ambiente Wi-Fi

Se il suo ufficio si estende su grandi dimensioni o presenta un layout irregolare, Sunrise le offre la possibilità di acquistare dei Fritz WiFi Extender: questi si collegano facilmente al CPE fornito come parte di SecureConnect, ampliando l'esperienza Wi-Fi 7 in tutta l'area.

Telefonia

Sunrise offre alla clientela una gamma di dispositivi (Yealink e Gigaset) con telefoni IP, dispositivi DECT e desktop nonché adattatori analogici (box ATA), facilmente integrabili in un ambiente aziendale NFON.⁶

I clienti sono naturalmente liberi di costruire il proprio pool di dispositivi esistente. Laddove non sia possibile fornire i dispositivi, in casi eccezionali Sunrise può rilasciare le credenziali SIP per una configurazione manuale. In questo caso, l'obbligo di proteggere le credenziali e il rischio in caso di uso improprio (frode) in seguito alla perdita sono a carico del cliente.

⁶ Dispositivi certificati NFON:

<https://www.nfon.com/it/service/documentation/quadro-generale/quadri-general-prodotti/dispositivi-certificati>

1.5 Opzioni di configurazione CPE

Il portfolio SecureConnect utilizza i CPE di FRITZ: al momento della messa in funzione, i dispositivi vengono caricati automaticamente con il software più recente e la configurazione del servizio specifica per il cliente. Mentre i clienti non hanno accesso alle configurazioni specifiche del collegamento, sono disponibili le funzioni estese nelle aree «Internet», «Home Network», «Wi-Fi» e «Smart Home». I valori predefiniti possono essere lasciati invariati o adattati alle varie esigenze aziendali.

Configurazione standard supportata dal CPE

- Routing IP statico
- Filtro Internet, come possibile estensione dei livelli di sicurezza della rete
- Configurazione della porta LAN
- DynDNS⁷

Opzioni disponibili solo per l'Use Case con IP privato, non per IP pubblici

- Server DHCP
- Configurazioni Wi-Fi, sicurezza Wi-Fi e controllo del tempo

Importante

Sunrise offre la possibilità di adattare la configurazione del CPE alle esigenze della clientela, ma non può fornire alcuna garanzia quanto al suo funzionamento.

Qualora singole configurazioni dovessero comportare un'interruzione del servizio SecureConnect, Sunrise ripristinerà il CPE nel suo stato di consegna originale.

In caso di sostituzione di un dispositivo a causa di un difetto, il dispositivo sostitutivo verrà consegnato nello stato originale, ovvero senza le sue estensioni. Si consiglia pertanto di salvare le impostazioni in un file di backup (Sistema -> Backup).

⁷ Questo servizio è bloccato nel profilo di sicurezza «Alto»

1.6 Servizi professionali

1.6.1 Business Site Check

Business Site Check è un servizio standalone prenotabile indipendentemente dall'opzione di installazione selezionata successivamente. Un tecnico verifica in loco, in un'unica visita, se i suoi locali sono adatti sia all'installazione di Internet che di telefonia e le fornisce un riepilogo scritto dei risultati insieme a una raccomandazione.

Business Site Check è sempre a pagamento una volta prenotato e non include alcun intervento di riparazione o di installazione; qualsiasi follow-up identificato viene prenotato separatamente come auto-installazione, installazione Business o installazione Premium. Questo servizio è consigliato ogni volta che l'idoneità non risulta del tutto chiara, al fine di risolvere il problema prima dell'installazione e prima di disdire qualsiasi operatore precedente.

1.6.2 Business Installation

Per sedi con un massimo di 12 utenti/licenze, Sunrise Business installa e configura il collegamento a Internet e l'impianto telefonico in un unico appuntamento combinato della durata di circa 120 minuti.

Questo appuntamento comprende:

- Collegamento e configurazione del router per l'accesso a Internet.
- Installazione e configurazione di un massimo di 12 utenti.
- Test delle chiamate, dei trasferimenti e della segreteria telefonica, nonché conferma che tutto funzioni come previsto.
- Una breve panoramica dell'utilizzo di base prima della partenza del tecnico.

I dispositivi, le licenze o i lavori superiori a 12 unità vengono preventivati e fatturati separatamente, in base al lavoro effettivo.

1.6.3 Business Installation Premium

Per sedi con un massimo di 100 utenti/licenze, l'installazione Premium comprende tutti gli elementi dell'installazione Business, insieme a una delle seguenti opzioni ordinate: configurazione IP fisso, configurazione Mobile Backup, estensione della portata Wi-Fi o collegamento TV.

- Inoltre vengono configurati e installati altri utenti oltre i primi 12 (fino a un totale di 100).
- La configurazione avanzata dell'impianto telefonico, come il routing delle chiamate, i gruppi di squilli, le code d'attesa o le licenze opzionali, è disponibile su richiesta.

Gli utenti, le licenze o i lavori che superano le 100 unità verranno preventivati e fatturati separatamente, in base al lavoro effettivo.

2 Commissioning

2.1 Auto-installazione

L'auto-installazione è l'opzione predefinita: il cliente installa personalmente il dispositivo preconfigurato seguendo le istruzioni fornite con l'hardware stesso. Non è necessario un appuntamento o una visita sul posto.

2.2 Punto di accesso al servizio

Sunrise attribuisce grande importanza all'alta qualità e alla disponibilità dell'attrezzatura; per i servizi gestiti vengono utilizzati esclusivamente dispositivi di livello aziendale. Il punto di accesso al servizio (SAP) è sempre la porta LAN del router gestito (CPE). Il CPE è costantemente monitorato e, in caso di problemi, verranno intraprese azioni corrispondenti al livello di supporto selezionato.

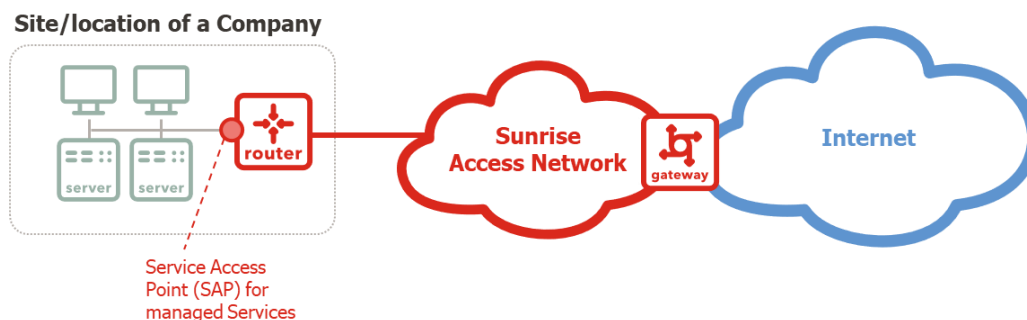


Figura 4: Punto di accesso al servizio

Anche nei casi in cui Sunrise vende dispositivi per l'estensione del Wi-Fi o terminali di telefonia, il punto di trasferimento del servizio PMI SecureConnect rimane invariato. Sunrise non è responsabile della qualità della rete dal lato LAN o Wi-Fi.

2.3 Fattibilità

Per i servizi che richiedono una linea di accesso (fibra, rame o coassiale), i locali del cliente devono essere collegati tramite un PoP Sunrise o essere accessibili a costi ragionevoli. Inoltre, vale quanto segue:

- Collegamenti tramite VDSL o basati su g.fast:
 - deve essere disponibile un numero sufficiente di linee in rame libere.
- Collegamenti tramite HFC:
 - l'immobile deve essere collegato alla rete Sunrise.
- Collegamento tramite fibra:
 - l'immobile deve essere collegato alla rete in fibra ottica di Sunrise o di un partner. L'OTO ID presso il sito di installazione funge da identificazione.

2.4 Cablaggio interno

I costi dell'elettricista per il cablaggio interno (fibra, coassiale, rame) non sono compresi nell'offerta; il cablaggio interno corretto e il relativo funzionamento presso la sede del cliente sono a carico del cliente stesso.

2.5 Tempi di consegna

La fornitura del servizio avviene generalmente entro i tempi di consegna standard definiti nella relativa descrizione. Sunrise Business non si assume alcuna responsabilità per i posticipi dovuti a ritardi al di fuori del controllo di Sunrise, ad esempio ritardi nel cablaggio interno o nelle applicazioni dei clienti. A seconda della tecnologia di accesso e del tipo di accesso, si applicano i seguenti tempi di consegna standard:

Tecnologia/tipo di accesso	Tempo di consegna standard ⁸
Accesso mobile 4G/5G	6 giorni lavorativi
Accesso in rame (BBCS)	20 giorni lavorativi
Accesso in fibra ottica con presa OTO esistente	20 giorni lavorativi
Accesso in fibra ottica senza presa OTO esistente/BEP ready	40 giorni lavorativi

Tabella 5: Tempi di consegna – Tecnologia di accesso

2.6 Responsabilità

Sunrise	Cliente
Sunrise Business è responsabile dell'implementazione del servizio, dall'ordine all'attivazione. Svolgiamo questo lavoro in stretta collaborazione con il cliente assicurandoci che i seguenti passaggi siano pianificati accuratamente ed eseguiti in modo efficiente: – Analisi dei requisiti dell'ordine – Pianificazione della migrazione e attivazione del servizio – Configurazione degli elementi di servizio richiesti – Installazione e attivazione del servizio da parte di Sunrise Business, laddove compreso nella gamma dei servizi – Verifica e accettazione dei servizi concordati L'offerta SecureConnect comprende la fornitura del servizio per l'auto-installazione. Le richieste di modifica e la riconfigurazione dei servizi in funzione vanno concordate separatamente.	I dati tecnici hanno ovviamente la priorità, tuttavia, attribuiamo altrettanto valore a responsabilità e competenze chiare; solo così possiamo garantire che il servizio venga fornito senza intoppi. Confidiamo nella sua attiva collaborazione per i seguenti punti: – Fornire informazioni il più possibile complete, in particolare per quanto riguarda i contatti responsabili, i dati di contatto, ecc. – Garantire la sicurezza fisica del CPE nel sito (stanza chiusa, ecc.) e, nella località prevista, un clima stabile come richiesto per dispositivi di questo tipo. – Dove sono stati ordinati i pacchetti di installazione: determinare il luogo in cui installare il router del cliente Sunrise (CPE) e assicurarsi che siano presenti prese di corrente sufficienti. Consentire ai nostri tecnici l'accesso al sito o ai siti – Accertarsi che l'elettricista abbia completato il cablaggio tra il punto di ingresso dell'edificio e la sede del CPE Sunrise (per i tipi di collegamento in rame). – I costi relativi all'intervento dell'elettricista per l'installazione interna del collegamento non sono compresi nell'offerta.

⁸ Per «standard» si intende il termine di consegna normalmente applicabile in circostanze normali. È un dato esclusivamente indicativo e non costituisce un obbligo vincolante o una garanzia di consegna.

3 Operazioni

3.1 Canali di contatto

Qui potrà trovare i vari punti di accesso relativi alle rispettive richieste:

[Contatto per i clienti aziendali | Sunrise Business](#)

3.2 Monitoraggio e manutenzione della rete

Sunrise monitora la sua rete IP 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Sunrise Business monitora e garantisce attivamente il funzionamento di tutti i servizi SecureConnect in conformità con lo SLA concordato. In caso di incidenti, il guasto verrà risolto in base alle procedure di assistenza applicabili.

3.3 Helpdesk e orari di assistenza

L'assistenza clienti è disponibile tramite l'organizzazione di supporto B2B. Le richieste di assistenza possono essere presentate telefonicamente o tramite il portale clienti Sunrise.

Segnalazione guasti / Helpdesk	Orari di assistenza	
7x24 – 365 giorni all'anno	Standard 5x11	Dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:00 alle ore 18:00 ⁹
	Extended 6x16	Dal lunedì al sabato, dalle ore 6:00 alle ore 22:00 ⁹
	Premium 7x24	365 giorni all'anno

Tabella 6: Orari di assistenza

3.4 Disponibilità

La disponibilità del servizio è indicata come il tempo massimo di inattività garantito in ore per periodo di misurazione (anno) e si applica a ogni Service Access Point (SAP). La disponibilità richiesta può essere selezionata per ogni sito, ad es., SA-8 = disponibilità del 99,91% all'anno.

Con l'opzione «Mobile Backup» viene installato un ulteriore dispositivo 5G Outdoor parallelamente al collegamento via cavo principale. Per prestazioni 5G ottimali, consigliamo di eseguire l'installazione all'esterno dell'edificio.

Disponibilità	Tempo max. di inattività annuale	# linee di accesso	# CPE	Ridondanza
«Best-effort»	–	1	1	–
SA-8¹⁰ – 99,91%/anno	8 ore	1	1	–
Mobile Backup	–	2 (1 tramite 5G)	1	tramite 5G mobile

Tabella 7: Opzioni di disponibilità

⁹ Sono esclusi i giorni festivi

¹⁰ Disponibile dal 2027

3.5 Modifiche

Man mano che l'azienda cresce, potrebbe essere necessario apportare modifiche alla configurazione del servizio. Queste consentono di adattarlo alle proprie esigenze specifiche e vengono implementate durante l'orario d'ufficio¹¹.

Tipo di modifica	Tempo di consegna standard ¹²
Adeguamento della larghezza di banda all'interno della tecnologia di accesso esistente e del tipo di CPE	5 giorni lavorativi
Aggiunta o rimozione dell'opzione Mobile Backup	6 giorni lavorativi
Modifica del profilo di sicurezza	1 giorno lavorativo
Adeguamento della larghezza di banda con modifica della tecnologia di accesso e del tipo di CPE	30 giorni lavorativi
Modifica degli indirizzi IP (indirizzi PA)	10 giorni lavorativi
Attivazione di numeri di telefono aggiuntivi (senza portabilità)	5 giorni lavorativi
Dispositivi supplementari	5 giorni lavorativi
Modifica degli orari di assistenza	1 giorno lavorativo

Tabella 8: Tempi di consegna per le modifiche di servizio

3.6 Sunrise Business Customer Portal

Il Sunrise Business Customer Portal consente ai clienti commerciali di visualizzare ulteriori informazioni dettagliate e di utilizzare online alcune funzioni dei servizi Sunrise stipulati. A seconda dei servizi sottoscritti, sono disponibili diversi report e funzioni.

Il portale è accessibile a tutti i clienti commerciali Sunrise; la creazione e l'utilizzo del conto sono gratuiti.

¹¹ Le modifiche alla configurazione al di fuori dell'orario di ufficio possono comportare costi aggiuntivi

¹² Per «standard» si intende il termine di consegna normalmente applicabile in circostanze normali. È un dato esclusivamente indicativo e non costituisce un obbligo vincolante o una garanzia di consegna.

4 Disposizioni speciali per il servizio

4.1 Installazione dell'antenna outdoor per 5G mobile

L'antenna può essere installata all'interno o all'esterno dell'edificio (per una qualità di ricezione ottimale). L'installazione esterna dell'unità esterna (ODU) può richiedere l'approvazione del proprietario dell'edificio; l'installazione dell'ODU e il cablaggio tra l'ODU e la zona interna non sono compresi nel servizio.¹³

È resistente alla polvere e agli spruzzi secondo il grado di protezione IP54 ed è adatto all'impiego in aree esterne protette.

4.2 Accesso Mobile / Mobile Backup

L'accesso avviene tramite la rete mobile Sunrise: comprende l'antenna esterna (ODU), la SIM e Internet ad alta velocità illimitato. Ciò richiede la copertura di rete mobile di Sunrise presso la sede dell'antenna esterna.

La larghezza di banda massima disponibile non può essere garantita e dipende dal posizionamento dell'antenna esterna; scelga pertanto una posizione con una qualità del segnale ottimale, come descritto nella guida rapida. L'installazione dell'antenna all'interno dell'edificio può compromettere le prestazioni complessive del servizio.

¹³ Il FRITZ!Box viene fornito con il necessario materiale di montaggio e un cavo a nastro piatto per l'installazione alla finestra.

5 Appendice

5.1 Glossario

AS	Sistema autonomo: sottorete all'interno di Internet; Internet è costituito da un gran numero di AS e Sunrise gestisce l'AS6730, noto anche come backbone Sunrise Internet
Backbone	Una rete composta da più nodi: più elevate sono le prestazioni di un backbone, maggiore sarà la quantità di dati che può essere trasferita contemporaneamente
CPE	Customer Premises Equipment: router del cliente in loco gestito da Sunrise, che termina il servizio presso il cliente
DNS	Domain Name Service: il DNS collega gli indirizzi IP a un indirizzo facile da ricordare, il cosiddetto nome di dominio (ad es. www.sunrise.ch).
DSL	Digital Subscriber Line: tecnologia di modem per la trasmissione dati tramite cavo in rame
Firewall	Dispositivo che controlla il traffico dati tra Internet e la propria rete e impedisce l'accesso non autorizzato
IP	Internet Protocol
Indirizzo IP	Internet Protocol Address: indirizzo univoco (ad es. 192.168.1.1) che determina la posizione di un dispositivo (computer, server, router) su una rete
ISP	Internet Service Provider: aziende che consentono alla clientela di accedere a Internet
IXP	Internet Exchange Point: infrastruttura fisica che consente a vari Internet Service Provider (ISP) di scambiare dati (tramite peering); presso gli IXP, i Sistemi Autonomi (AS) sono connessi tra di loro
LAN	Local Area Network: descrive una rete locale presso la sede di un'azienda
OSI	Modello di layer Open System Interconnect: descrive la struttura per la trasmissione dei dati sulle reti
PoP	Point of Presence: punto di accesso alla rete Sunrise
PSTN	Public Switched Telephone Network: rete telefonica pubblica commutata, rete fissa
QoS	Quality of Service: qualità del servizio del canale di trasmissione
RIPE	Réseaux IP Européens: servizio europeo di registrazione delle reti IP (www.ripe.net)
SAP	Service Access Point: punto di accesso al servizio, definisce il punto entro il quale Sunrise è responsabile del servizio
SLA	Service Level Agreement: accordo tra il cliente e Sunrise che definisce i servizi da erogare
VoIP	Voice over Internet Protocol: il servizio di telefonia tramite una rete dati basata sull'Internet Protocol
WAN	Wide Area Network: sistema per la connessione di computer in varie aree geografiche

5.2 FAQ

Posso modificare il livello di sicurezza impostato?	Il livello può essere impostato tra il profilo 1 e il profilo 6 in base alle sue esigenze. Contatti il nostro team di assistenza o configuri il profilo desiderato tramite il portale clienti.						
Non riesco ad accedere a un sito web: appare un avviso di Sunrise. Il filtro web può essere modificato di conseguenza?	In base all'avviso, sembra che il tuo responsabile IT abbia selezionato un profilo con un livello di filtro web che non consente l'accesso a questa pagina, in linea con le regole interne per questo servizio PMI SecureConnect. La invitiamo a discuterne internamente qualora vi sia la necessità di rivedere il livello di sicurezza.						
Gestiamo un guest Wi-Fi e gli utenti con iPhone si lamentano di errori di certificato e di non poter accedere al sito web richiesto.	Si tratta di un problema noto con Safari: non mostra la pagina di blocco che informa gli utenti del motivo per cui l'accesso non è consentito. Il blocco del sito web desiderato si basa sulla selezione del profilo di sicurezza PMI SecureConnect.						
Posso combinare SecureConnect con i siti IP VPN esistenti?	Nella prima fase non è ancora possibile. Sunrise sta già lavorando alla fase 2, durante la quale sarà possibile integrare SecureConnect in una rete esistente.						
Che cos'è il Domain Name System (DNS)?	Il DNS collega gli indirizzi IP (ad es., 194.230.0.58) a un nome di dominio facilmente memorizzabile (ad es., www.sunrise.ch). Ciò significa che un computer può essere raggiunto su Internet sia tramite il suo numero IP che tramite il suo nome. Server speciali in Internet, i cosiddetti server di nome (o server DNS), svolgono il compito di tradurre i nomi di dominio in indirizzi IP.						
Quali servizi DNS offre Sunrise Business?	Sunrise Business fornisce sia un DNS primario che slave: con il DNS primario, Sunrise mette a disposizione tutti i server DNS, mentre solo un secondo server DNS come backup nel caso di un DNS slave. Il DNS primario verrà gestito dall'utente stesso.						
Com'è strutturata l'infrastruttura DNS di Sunrise?	Per soddisfare le esigenze attuali e future di un servizio DNS stabile e affidabile, Sunrise gestisce i propri server per le richieste DNS: <table><tr><td>– Primario</td><td>212.98.37.129</td><td>2001:1700:A00::</td></tr><tr><td>– Secondario</td><td>194.230.55.98</td><td>2001:1700:A00::1</td></tr></table> Tutti i server contengono le stesse informazioni e vengono sincronizzati automaticamente.	– Primario	212.98.37.129	2001:1700:A00::	– Secondario	194.230.55.98	2001:1700:A00::1
– Primario	212.98.37.129	2001:1700:A00::					
– Secondario	194.230.55.98	2001:1700:A00::1					
Come posso ottenere un dominio (ad es., www.sunrise.ch)?	Deve registrare il suo dominio presso un servizio di registrazione riconosciuto a livello internazionale. La fondazione Switch, www.switch.ch, è responsabile dei domini in Svizzera (.ch) e nel Liechtenstein (.li). Può proteggere la sua identità Internet effettuando tale operazione direttamente su www.nic.ch. I nomi di dominio internazionali possono essere ottenuti da diversi servizi di registrazione internazionali, a seconda del paese e del suffisso (forexample.com). La invitiamo a visitare il sito web dell'Internet Assigned Numbers Authority (IANA) all'indirizzo www.iana.org e www.sunrise.ch/dns						
È possibile mantenere gli indirizzi IP esistenti se si cambia operatore?	In genere no. Gli indirizzi IP sono solitamente legati all'operatore attuale e sono Provider Aggregated (PA). Un'eccezione a questa regola è costituita dagli indirizzi Provider Independent (PI); tuttavia, questi devono essere richiesti direttamente a RIPE e a tal fine, il richiedente deve soddisfare diversi requisiti RIPE.						
Ho bisogno di un collegamento elettrico per l'antenna esterna?	No, non è necessario. Nella fornitura è incluso un adattatore «Power over Ethernet» (PoE+) con il cavo piatto corrispondente per l'utilizzo esterno. Ciò significa che l'alimentazione elettrica viene fornita all'esterno tramite questo cavo, che contemporaneamente stabilisce il collegamento di servizio all'area interna.						

5.3 Livelli di filtro web

In base alla seguente definizione di servizio, i diversi livelli bloccano l'accesso ai siti web:

Basso	Siti web dannosi, phishing, URL spam
Medio	Siti web dannosi, phishing, URL spam, DynDNS, nuovi domini creati/registrati Categoria «Contenuti potenzialmente illegali»: terrorismo, abuso, contenuti illegali o non etici
Alto	Siti web dannosi, phishing, URL spam, DynDNS, nuovi domini creati/registrati Qualsiasi «Contenuto potenzialmente illegale» Siti con contenuti per adulti, giochi, incontri Siti per download di software, condivisione di file peer-to-peer, servizi di streaming e per l'accesso da remoto

Una descrizione dettagliata delle categorie è disponibile al sito <https://www.fortiguard.com/webfilter/categories>

5.4 Tabelle e figure

Tabella 1: Profili di sicurezza	4
Tabella 2: Profilo di sicurezza con indirizzi IP pubblici fissi	4
Tabella 3: Profili di larghezza di banda e tipi di accesso	5
Tabella 4: Disponibilità e opzioni di topologia di accesso	6
Tabella 5: Tempi di consegna – Tecnologia di accesso	12
Tabella 6: Orari di assistenza	13
Tabella 7: Opzioni di disponibilità	13
Tabella 8: Tempi di consegna per le modifiche di servizio	14
Figura 1: Architettura del servizio	3
Figura 2: Mobile Backup con indirizzi IP privati; trasferimento automatico	7
Figura 3: Mobile Backup on indirizzi IP pubblici; trasferimento manuale	8
Figura 4: Punto di accesso al servizio	11

Il materiale contenuto in questa documentazione è di proprietà legale di Sunrise Sagl e non può essere copiato, riprodotto o pubblicato in qualsivoglia modalità senza previo consenso scritto da parte di Sunrise Sagl.