

Serenytics

Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

Dernière mise à jour : 22/11/2023

Article 1. Définitions

- **Serenytics** : la société Serenytics, dont le siège est 161 Bd Voltaire, 75011 Paris, immatriculée au RCS PARIS (SIREN : 804 694 990).
- **Le CLIENT** : Le CLIENT désigne toute personne morale ayant souscrit au Service Serenytics.
- **Utilisateur** : tout utilisateur du Service Serenytics, régulier ou occasionnel. Un utilisateur est identifié dans l'application par son email.
- **La Plateforme Serenytics** : désigne l'ensemble des logiciels déployés par SERENYTICS, et services auprès de tiers administrés par SERENYTICS pour permettre au client d'utiliser l'application Serenytics. La plateforme Serenytics a pour but de permettre des manipulations de données et la création d'application web (par exemple des tableaux de bord mais aussi des applications plus complexes pour manipuler des données). Certaines parties de la plateforme sont accessibles à des utilisateurs via l'application Serenytics. D'autres parties de la plateforme ne sont pas accessibles directement par l'utilisateur mais permettent l'exécution de fonctionnalités nécessaires au Service.
- **Application Studio** : application dans la Plateforme Serenytics, accessible dans un navigateur Internet, qui permet notamment de connecter des sources de données, de créer des automatisations, de créer des web-apps et des tableaux de bord (dashboards), disponible à l'URL <https://app.serenytics.com/studio>.
- **Application Viewer** : application dans la Plateforme Serenytics, accessible dans un navigateur Internet, qui ne permet que de consulter les web-apps créées dans l'application Studio, mais ne permet pas de créer les web-apps, ni de configurer des sources de données ni des jobs, disponible à l'URL <https://app.serenytics.com/viewer>.
- **Application Serenytics** : désigne conjointement ou indépendamment l'application Studio et l'application Viewer.
- **Le Service Serenytics** : Le Service fournit par SERENYTICS est de rendre accessible au CLIENT l'application Serenytics, à distance, par le biais d'Internet, dans un navigateur web.
- **Source de données** : configuration d'un accès à une table de données (par exemple, une API REST, une table SQL, un fichier CSV, une configuration Google Analytics...).
- **Datawarehouse interne** : Système de stockage de données interne inclus à l'intérieur de la Plateforme Serenytics. Une table de ce datawarehouse est une source de données.
- **Web-App** : application web qu'un utilisateur peut construire avec l'application studio SERENYTICS. Par exemple un **Dashboard** est une application web construite avec l'application studio SERENYTICS qui permet de visualiser de manière dynamique de des données.
- **Rapport PDF** : fichier PDF qui affiche le même contenu qu'un dashboard (mais le fichier pdf est statique, on ne peut pas par exemple filtrer la donnée).
- **Jobs** : exécution d'une automatisation permettant d'accomplir une tâche (envoi de rapports automatiques par email, chargement de données, envoi d'une alerte...). Chaque job peut être programmé pour s'exécuter de manière régulière (par exemple chaque nuit, chaque heure...).
- **Utilisateur Viewer** : utilisateur qui n'a accès que à l'application Viewer.
- **Utilisateur Business Analyst** : utilisateur qui a accès à l'application Studio, qui peut créer des dashboards et des rapports et les consulter, mais ne peut pas connecter des données. Cet utilisateur a aussi accès à l'application Viewer.
- **Utilisateur Studio** : un utilisateur qui a accès à l'application Studio, sans limitation (hors section Admin). Cet utilisateur a aussi accès à l'application Viewer.
- **Utilisateur Admin** : utilisateur qui a accès à l'application Studio, sans aucune limitation. Seul un utilisateur Admin peut par exemple créer d'autres utilisateurs. Cet utilisateur a aussi accès à l'application Viewer.

- **Une organisation** : regroupe toutes les données, web-apps, automatisations, utilisateurs d'un ou plusieurs utilisateurs sur l'application Serenytics. On parle aussi de **Compte** lorsque l'on parle de l'organisation d'un utilisateur. Si un des utilisateurs a souscrit à une offre payante du Service Serenytics pour son organisation, l'organisation est alors attachée à un CLIENT, ainsi que tous ses utilisateurs.

Article 2. Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes conditions générales (CGU) précisent les conditions d'utilisation dans lesquelles l'utilisateur est autorisé à utiliser le service Serenytics.

Ces CGU représentent un accord contraignant entre l'utilisateur et Serenytics. En utilisant le service Serenytics, l'utilisateur accepte les présentes CGU. Dans le cas où l'utilisateur refuserait d'accepter ces CGU, il s'engage alors à ne pas utiliser le service Serenytics.

Si l'utilisateur viole les présentes CGU, Serenytics peut suspendre son accès au Service ou y mettre fin.

Article 3. Accès et fonctionnement du Service Serenytics

1) Accès au Service Serenytics

Le Service Serenytics étant proposé sur Internet, pour y accéder, les Utilisateurs doivent avoir une connexion Internet. Tous les coûts des connexions téléphoniques et d'accès à Internet sont à leur charge. Serenytics ne met à la disposition de l'Utilisateur aucun moyen matériel, notamment installation téléphonique, équipement terminal, logiciel ou abonnement, pour se connecter au Service Serenytics.

Serenytics n'accorde à l'Utilisateur concerné qu'une licence limitée, non exclusive et non transférable, d'accès et d'utilisation du Service Serenytics et de son Contenu. Cette licence est soumise au respect des règles prévues par les présentes CGU. Chaque licence est propre à son Utilisateur, les informations de connexion et mot de passe sont personnelles et ne doivent pas être partagées par l'Utilisateur.

Serenytics se réserve le droit de révoquer toute autorisation d'accès aux Utilisateurs qui ne respecteraient pas cette condition précitée. Serenytics est également libre à tout moment d'interrompre ou de suspendre l'accès à tout ou partie du Service Serenytics, notamment pour des raisons opérationnelles ou de maintenance sans que les Utilisateurs puissent prétendre à une quelconque indemnité.

2) Fonctionnement du Service Serenytics

Serenytics ne garantit pas que le fonctionnement du Service Serenytics soit continu et sans erreur. Serenytics ne pourra être tenue responsable de l'indisponibilité, de l'interruption ou du dysfonctionnement du Service Serenytics, pour quelque raison que ce soit et notamment en cas de défaillance de son fournisseur d'accès internet, de son hébergeur, intrusion de tiers ou force majeure.

Serenytics ne pourra être tenue responsable des inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, tels que notamment la présence de virus informatiques ou de codes malveillants.

Article 4. Propriété intellectuelle

L'ensemble des textes, graphiques, interfaces Utilisateur, interfaces visuelles, photographies, marques commerciales, logos, sons, musiques, illustrations et codes informatiques (collectivement désignés par le terme le « Contenu Intellectuel »), notamment le design, la structure, la sélection, la coordination, l'expression, l'aspect et la convivialité, la présentation et l'agencement de ce Contenu Intellectuel, figurant sur le Service Serenytics est détenu, contrôlé ou cédé sous licence par ou à Serenytics, et est protégé par l'ensemble de la législation applicable en matière de propriété intellectuelle et de concurrence déloyale.

Sauf mention expresse figurant dans les présentes CGU, aucune section du Service Serenytics, ni aucun Contenu Intellectuel ne peuvent être copiés, reproduits, modifiés, republiés, téléchargés, publiés, exposés en public, encodés, traduits, transmis ou diffusés de quelque façon que ce soit (y compris par « écriture miroir

») sur un autre ordinateur, serveur, Site web ou support de publication ou de diffusion, ou pour quelque entreprise commerciale que ce soit, sans l'accord écrit préalable de Serenytics.

Article 5. Durée et résiliation

Si l'utilisateur utilise un compte gratuit, c'est à dire qu'il n'a pas souscrit à une offre payante du Service et donc n'est pas rattaché à un CLIENT, alors la durée d'engagement est de un mois, renouvelable chaque mois pour une période de un mois. L'utilisateur peut alors résilier son engagement à tout moment en supprimant son compte dans l'application Studio.

Si l'utilisateur appartient à une organisation liée à un CLIENT, alors la durée d'engagement et les conditions de résiliations sont celles de l'offre de Service souscrite par le CLIENT, et décrite dans les Conditions Générales de Vente.

Article 6. Usage du service Serenytics et RGPD – Règlement Général sur la Protection des Données

Les éléments liés au RGPD sont présentés dans les quatre paragraphes ci-dessous:

- RGPD & Serenytics
- Prestataire d'hébergement des serveurs et des données
- Sécurité des données du CLIENT
- Traitement des données

Un utilisateur qui n'a pas souscrit d'offre payante au service (c'est à dire qui utilise une offre gratuite) n'est pas autorisé à manipuler, de quelque manière que ce soit, des données personnelles dans la plateforme Serenytics. S'il veut utiliser la plateforme Serenytics pour cela, il doit obligatoirement souscrire à une offre payante et être rattaché à un CLIENT.

Article 6.1 RGPD & Serenytics

Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne.

Par les présentes, l'utilisateur reconnaît s'être informé sur le RGPD (disponible ici <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>), notamment sur ce que sont les données personnelles et les traitements de données personnelles. Le site Internet de la CNIL (www.cnil.fr) donne les éléments nécessaires. Nous rappelons qu'il est très important que l'utilisateur soit capable d'identifier si certaines de ses données sont des données personnelles au titre du RGPD.

Si l'utilisateur charge des données personnelles ou réalise un traitement de données personnelles sur la Plateforme Serenytics, il s'engage à le faire en respectant le RGPD, notamment de manière non exhaustive :

- Valider que le traitement a un objectif, un but. Utiliser uniquement le minimum de données personnelles nécessaires à cet objectif, ce but. Par exemple, pour des données marketing (e.g. résultats de ventes d'une gamme de produits), l'email, le nom et le prénom du client ne doivent pas être chargés, ni un identifiant technique qui permet de remonter à la personne. Dans ce cas, la bonne pratique est de charger dans SERENYTICS des données anonymisée (ou pseudonymisée à minima).
- Chaque traitement de données doit être assigné un but, qui doit bien évidemment être légal et légitime au regard de l'activité professionnelle du CLIENT auquel est rattaché l'utilisateur.
- Tenir un registre des activités de traitement
- Minimiser la durée de conservation et d'utilisation des données personnelles.

Si l'utilisateur utilise des données personnelles sur la Plateforme SERENYTICS, il reconnaît avoir lu attentivement et mettre en application le RGPD (par exemple disponible ici <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>) et porter une attention particulière au respect du RGPD lorsqu'il utilise la Plateforme Serenytics.

Si l'utilisateur utilise des données personnelles sur la plateforme SERENYTICS :

- L'utilisateur reconnaît avoir pris connaissances des mesures techniques et organisationnelles mise en œuvre par SERENYTICS (voir section « Sécurité des données du CLIENT ») et juger qu'elles sont appropriées et permettent de respecter le RGPD et de garantir la protection des droits des personnes concernées par les données.
- SERENYTICS est considéré comme sous-traitant au titre du RGPD pour le CLIENT
- L'utilisateur s'engage à prévenir SERENYTICS du chargement de données personnelles sur la plateforme et ce, avant leur chargement. L'utilisateur devra faire une demande par email à

contact@serenytics.com pour avoir l'autorisation d'utiliser ces données dans SERENYTICS. Cette demande devra détailler la volumétrie, le contenu et le but du traitement que l'utilisateur a prévu de réaliser dans SERENYTICS. L'utilisateur reconnaît que sans retour positif écrit à cette demande, la responsabilité de SERENYTICS ne pourra pas être engagée.

SERENYTICS n'est pas responsable de traitements au titre du RGPD, car SERENYTICS ne décide pas les finalités ni les moyens que le CLIENT utilise pour ses traitements de données personnelles.

La Plateforme SERENYTICS ne peut pas être utilisée pour des données personnelles de Santé.

Article 6.2 Prestataires d'hébergement des serveurs et des données

Pour assurer sa prestation de service, SERENYTICS utilise des serveurs hébergés par la société AWS:

Amazon Web Services EMEA SARL, 5 rue Plaetis
L-2338 Luxembourg

Les serveurs utilisés par SERENYTICS auprès de ce prestataire sont situés physiquement en Irlande.

Par les présentes, le CLIENT autorise SERENYTICS à utiliser ce prestataire dans le cadre du Service.

En cas de modification de cette liste de sous-traitants, ces conditions générales seront modifiées pour contenir la liste des sous-traitants à jour et le CLIENT en sera immédiatement averti.

Si le CLIENT utilise des données personnelles sur la Plateforme Serenytics et qu'il juge que la modification de cette liste de sous-traitants est un problème pour lui, alors il pourra résilier sans délai le Service.

Article 6.3 Sécurité des données du CLIENT

SERENYTICS s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des données du CLIENT.

Mesures techniques de sécurité des données du CLIENT

Les logiciels développés par la société SERENYTICS ont été créés en prenant en compte dès la conception un très haut niveau de sécurité des données.

Les éléments mis en œuvre par SERENYTICS sont les suivants :

- Tous les échanges réseau sont réalisés avec une couche SSL.
- Le Datawarehouse interne utilisé dans la Plateforme SERENYTICS n'est pas accessible par des serveurs autres que ceux de SERENYTICS.
- Les bases de données et les backups de ces bases sont chiffrés.
- Toutes les données sur la Plateforme SERENYTICS ne sont accessibles que par des moyens sécurisés :
 - Par login/mot de passe
 - Par clé d'API propre au client et renouvelable.
- Une exception au point ci-dessus est le cas où le client décide de créer un Tableau de bord (dashboard) et de le partager en « mode public ». Dans ce cas, le tableau de bord créé n'est pas sécurisé. Ce mode doit donc n'être réservé qu'à des données publiques et en aucun cas à des données privées de l'entreprise, ni à des données personnelles au sens du RGPD.
- Les mots de passe des utilisateurs sont cryptés de manière asymétrique avant leur stockage dans la base de données de Serenytics, ce qui garantit leur sécurité.
- Tous les appels d'API sur les serveurs web Serenytics sont testés automatiquement à chaque évolution du logiciel développé par SERENYTICS pour assurer une non-régression des vérifications de sécurité.
- Nos développeurs sont formés aux principes OWASP-10 (par exemple, la re-vérification coté back-end des autorisations lors d'un appel front-end).
- Impossibilité d'avoir accès aux données du CLIENT via l'application Studio par un personnel de SERENYTICS en dehors d'une liste d'IP autorisée par le management de SERENYTICS.

Mesures organisationnelles de sécurité des données du CLIENT

SERENYTICS s'engage à

- Ne donner les droits d'accès aux configurations des serveurs de production qu'au strict minimum de personnes.
- A former son personnel aux mesures de bases de sécurité, notamment :
 - Utilisation les systèmes d'authentification Two-Factor sur tous les outils utilisés dès que ces outils le proposent.
 - Utilisation d'un système de coffre-fort de mots de passe pour chaque service.
 - Utilisation de mots de passe de complexité suffisante.
 - Utilisation de clés SSH dès que possible.
- Imposer à son personnel un engagement de ne pas altérer, contourner, compromettre les mesures de sécurité mises en œuvre.
- Ne donner accès aux données du CLIENT qu'aux seuls membres de son personnel pour qui l'accès à ces données est strictement nécessaire à la bonne exécution du Service, par exemple pour assurer le Support ou bien pour valider qu'une évolution de la Plateforme n'aura pas d'impact pour le CLIENT.
- Avoir un plan pour gérer les risques de sécurité liés au départ d'un de ses personnels ou d'un vol de machine.

Accompagnement du client

Si SERENYTICS constate que le CLIENT fait un usage de la Plateforme Serenytics qui ne garantirait pas la sécurité de ses propres données, SERENYTICS s'engage à lui signaler dans les plus bref délais.

Usages recommandés au CLIENT

Le CLIENT doit tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité des moyens d'accès à la Plateforme SERENYTICS (notamment, utilisation d'un coffre-fort de mot de passe et de mots de passe unique pour chaque application, utilisation d'un niveau de sécurité des mots de passe élevé, interdiction de partager des logins entre plusieurs utilisateurs, renouvellement des mots de passe et des clés d'API à fréquence régulière...). Le CLIENT affirme avoir compris l'importance de ce point. Si un tiers venait à disposer du mot de passe Admin du CLIENT sur la Plateforme Serenytics, ou bien de sa clé d'API, cela lui donnerait un accès complet aux données du CLIENT chargées dans la plateforme SERENYTICS.

Le CLIENT ne doit utiliser le partage de Tableau de bord en mode 'Public' que sur des données publiques et en aucun cas sur des données privées ni sur des données personnelles au sens du RGPD.

Fin du contrat et sécurité des données

En cas de résiliation, SERENYTICS devra procéder dans les 10 jours à l'effacement définitif de toutes les données chargées par le CLIENT dans la Plateforme Serenytics, ainsi qu'à toutes les copies et backups qui auraient pu être réalisés.

Fuite de données

SERENYTICS s'engage à informer complètement et précisément le CLIENT dans l'hypothèse d'une fuite de données et à fournir ses meilleurs efforts pour assister le CLIENT afin de recouvrer et empêcher l'utilisation des données.

SERENYTICS s'engage à prendre les mesures correctives au plus vite pour empêcher qu'une telle fuite de données se reproduise.

Copies des données

SERENYTICS s'engage à ne pas faire de copies des données du CLIENT sauf autorisation écrite du CLIENT (en dehors des copies de backup nécessaires pour le bon fonctionnement de la Plateforme Serenytics).

Article 6.4 Traitement des données

La Plateforme Serenytics permet au CLIENT de réaliser lui-même ses propres traitements de données ou de demander à un de ses sous-traitants de les réaliser.

Dans le cadre du Service décrit dans les présentes, SERENYTICS ne réalise pas de traitements de données sur instruction du CLIENT.

Article 7. Description du Support

Selon l'offre de Service choisie, SERENYTICS offre un support à l'utilisation de la Plateforme Serenytics (par email, tchat ou téléphone).

Le Support consiste à aider le CLIENT à utiliser la plateforme SERENYTICS. C'est à dire que le Support permet au client de poser des questions du type « Comment faire cette opération ? ». Dans la prestation de Support, SERENYTICS ne réalise pas de prestation de mise en œuvre de tableaux de bord, d'indicateurs visuels ou de mise en place de flux de données. Dans le cadre du RGPD, cela signifie que le Support ne consiste pas en la réalisation de traitements de données sur instruction du CLIENT.

Article 8. Évolutions de la plateforme

Les évolutions de la Plateforme Serenytics (nouvelles fonctionnalités et corrections de bugs) seront déployées de manière transparente au CLIENT. Le CLIENT ne peut pas s'opposer à ces évolutions.

Article 9. Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à ne pas avoir une utilisation de l'application Serenytics qui imposerait une charge excessive ou déraisonnable sur la plateforme Serenytics ou des systèmes ou des réseaux de Serenytics, ou de tout système ou réseau connecté au Service Serenytics. Si Serenytics observait un telle utilisation, Serenytics se réserve le droit de clore le compte de l'utilisateur sans délai.

L'Utilisateur s'engage à n'utiliser aucun dispositif, logiciel ou sous-programme pour interférer ou essayer d'interférer sur le bon fonctionnement du Service Serenytics.

Article 10. Responsabilités et Garantie

Serenytics mettra tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du Service Serenytics et fournir le Service 24h/24, 7 jours / 7.

Néanmoins, Serenytics n'a qu'une obligation de moyens concernant l'accès et l'utilisation du Service Serenytics. Serenytics ne peut pas garantir que les fonctions proposées par le Service seront toujours disponibles ou sans erreurs typographiques, techniques ou autres, que les défauts seront corrigés ou que les Services Serenytics ou serveurs qui l'hébergent sont exempts de virus ou de bugs.

Pour des motifs de maintenance, de test, de réparation ou de toute autre nature liés à l'amélioration et au fonctionnement du Service Serenytics, celui-ci pourra être interrompu temporairement par Serenytics, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

Par ailleurs, Serenytics ne peut être considérée comme responsable des éléments créés par l'utilisateur avec l'application Studio (web-apps, jobs, datasources...). L'Utilisateur accepte et reconnaît qu'il est seul responsable des informations textes, images, vidéos, données, fichiers, programmes contenus dans son compte Serenytics.

L'Utilisateur ne pourra tenir Serenytics responsable de toute perte, réclamation, litige, dommage ou dépense, y compris les frais de justice et de défense, revendiqués par un tiers ou par un autre Utilisateur du fait de son compte Serenytics et de son usage du Service.

Serenytics est tenue à une obligation de moyens dans le cadre des présentes CGU et ne saurait en aucun cas être responsable de toute perte, préjudice ou dommage indirect de quelque nature que ce soit résultant de la gestion, l'utilisation, l'exploitation, d'une interruption ou d'un dysfonctionnement du Service Serenytics.

L'Utilisateur accepte de transférer ses données et fichiers sous sa seule responsabilité et en connaissance de cause. Il incombe à l'Utilisateur d'effectuer toute mesure de sauvegarde qui lui semblera nécessaire.

En tout état de cause, toute responsabilité qui pourrait être engagée par l'Utilisateur contre Serenytics dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation est expressément et uniquement limitée aux

dommages directs réellement subis par l'Utilisateur et ne pourra excéder, tous défauts et dommages confondus, le montant total payé par l'Utilisateur concerné au cours de l'année précédant ces dommages. Toute procédure introduite à l'encontre de Serenytics devra l'être dans un délai d'un (6) mois à compter de la survenance du dommage concerné.

Article 11. Droit de communication de Serenytics

En acceptant les présentes CGU, l'utilisateur autorise Serenytics à utiliser le nom et le logo de la société de l'utilisateur dans ses communications Marketing ainsi que sur son site Internet pour les référencer en tant qu'utilisateur du service Serenytics.

Article 12. Sanctions

En cas de violation d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation par l'Utilisateur, au nom et pour le Compte du Client ou non, Serenytics se réserve le droit de mettre fin ou restreindre sans aucun avertissement préalable et à sa seule discrétion, l'usage et l'accès de l'Utilisateur au Service Serenytics.

Article 13. Modifications

Serenytics se réserve le droit, à sa seule discrétion et à tout moment de modifier ces CGU.

Chaque modification prendra effet à compter de sa mise en ligne sur le Site Serenytics. Serenytics s'engage à informer préalablement les Utilisateurs par courrier électronique ou par affichage sur le Site Serenytics et/ou sur le Service Serenytics.

Si l'utilisateur continue à utiliser le service Serenytics après communication des modifications apportées, cela signifie que l'utilisateur accepte lesdites modifications. Tant que l'utilisateur se conforme aux présentes CGU, Serenytics accorde audit utilisateur un droit personnel limité, non exclusif et non cessible, d'accès et d'utilisation du service Serenytics.

Article 14. Droit applicable - règlement des litiges

Nonobstant le pays depuis lequel l'Utilisateur utilise les Services Serenytics, les présentes CGU sont exclusivement régies par la loi française.

En cas de difficulté liée à la validité, l'exécution ou l'interprétation du Contrat, le tribunal de commerce de Paris sera seul compétent pour connaître du litige et ce, même en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.