



Plan de Seguridad de la Información

Alcance: Este Plan de Seguridad de la Información (*Information Security Plan* o "ISP") se incorpora a los Contratos ejecutados entre Infor y el Cliente (colectivamente los "Contratos"). En caso de cualquier conflicto o inconsistencia entre los términos de este ISP y cualquier otro término en los Contratos, este ISP prevalecerá. Este ISP establece las medidas vigentes de seguridad de Infor diseñadas para salvaguardar, respecto de todos los Clientes de forma general:

- i. las configuraciones de hardware, equipo y sistemas de software en las cuales Infor provee:
 - a. Servicios Cloud (a efectos de aclaración, los Servicios Cloud incluyen Soporte);
 - b. Servicios Profesionales, y
 - c. Soporte en relación con el Software On Premises.

(todas las configuraciones de hardware, equipo y sistemas de software se definen colectivamente en este ISP como los "Sistemas", y los Servicios Cloud, los Servicios Profesionales y el Soporte de Software On Premises se definen colectivamente en este ISP como los "Servicios"); así como

- ii. datos del Cliente proporcionados a Infor, ya sea:
 - a. como Datos del Cliente, o
 - b. según lo proporcionado a Infor con el propósito de realizar los Servicios Profesionales y/o Soporte desde el ambiente de Infor

(todos estos datos se definen colectivamente en este ISP como "Datos").

Definiciones: Los términos en mayúscula utilizados en este ISP y no definidos en el mismo, tienen el significado dado a dichos términos en el Contrato de Software entre Infor y dicho Cliente (el "Contrato").

Exclusiones: Este ISP no se aplica a: (i) a acuerdos de Servicios Profesionales de Infor donde el Software On Premises del Cliente es hospedado por Infor de conformidad con un Contrato de Servicios Profesionales negociado por separado, o (ii) cuando Infor presta servicios en las instalaciones del Cliente y/o se le ha otorgado acceso a los sistemas del Cliente. En tales casos, Infor deberá cumplir con las condiciones administrativas, técnicas y físicas del Cliente según lo acordado mutuamente en una orden de trabajo, y en relación con dicho acceso a los sistemas del Cliente, el Cliente será responsable de proporcionar al personal de Infor autorizaciones de usuario y contraseñas para acceder. sus sistemas y revocar dichas autorizaciones y finalizar dicho acceso, según lo considere apropiado el Cliente.

Actualizaciones: Las amenazas a la seguridad y las medidas diseñadas para protegerse contra esas amenazas evolucionan constantemente, por lo tanto, Infor podrá cambiar este ISP en cualquier momento sin previo aviso al Cliente, siempre que Infor mantenga un nivel de seguridad comparable o mejor para el conjunto de los Sistemas y los Datos.

1. Normas Generales de Seguridad

Infor mantiene medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas diseñadas para proteger contra la destrucción, pérdida, acceso no autorizado o alteración de los Sistemas y los Datos que son: (i) tan rigurosas que las que mantiene Infor para su propia información de naturaleza similar; (ii) igual de rigurosas que los estándares generalmente aceptados de la industria; y (iii) requeridas por las leyes aplicables. Infor no asume responsabilidad alguna por los productos y servicios que interoperen con los Sistemas y que el Cliente (a) desarrolle, o haya desarrollado, por sí mismo (fuera del desarrollo a través de herramientas/APIs de Infor), o (b) licencie en virtud de los términos de licencia aplicables de dichos terceros.

1.1. Agentes de Seguridad

Infor ha designado uno o más agentes de seguridad que son responsables de coordinar y monitorear las medidas de seguridad en este ISP.

1.2. Controles de Acceso

Infor implementa controles de acceso a los Datos, incluyendo sin limitación las siguientes medidas:

- i. Infor asigna un ID único a cada persona con acceso informático a los Datos.
- ii. Infor identifica al personal que puede otorgar, modificar o cancelar acceso a los Datos, y restringe el acceso a los Datos sobre la base de privilegios mínimos. El acceso a los Datos solo está permitido al personal que tiene la "necesidad de conocer" para prestar los Servicios, e Infor mantiene y actualiza un registro de dicho personal. Acceso a los Datos es registrado y monitoreado.
- iii. Infor instruye a su personal con acceso a los Datos de desactivar las sesiones administrativas cuando las computadoras no estén en uso.
- iv. Infor desactiva las cuentas de sus empleados de las aplicaciones o almacenes de datos que contienen Datos cuando dichos empleados son despedidos o transferidos, o cuando ya no necesitan acceso a dichos Datos. Infor revisa periódicamente la lista de personas y servicios con acceso a los Datos y elimina las cuentas que ya no requieran dicho acceso. Infor realiza esta revisión por lo menos dos veces al año.
- v. Infor no utiliza las contraseñas u otros parámetros de seguridad predeterminados que brinda algún fabricante para ningún Sistema. Infor requiere el uso de "contraseñas seguras" impuestas por el sistema en todos los Sistemas de Infor, de acuerdo con las mejores prácticas generalmente aceptadas de la industria. Infor además requiere que todas las contraseñas y credenciales de acceso se mantengan confidenciales y no sean compartidas entre el personal y desactiva las contraseñas que sabe que han sido corrompidas o reveladas.
- vi. Infor mantiene un "bloqueo de cuenta" al deshabilitar las cuentas con acceso a los Datos cuando se supera un número específico de intentos consecutivos de contraseña incorrecta.
- vii. El acceso remoto a los Sistemas que contienen Datos requiere autenticación de dos factores (por ejemplo, requiere al menos dos factores independientes para identificar a los usuarios).

1.3. Detección y Prevención de Intrusiones

Infor utiliza un sistema de detección de intrusiones/sistema de prevención de intrusiones (IDS/IPS) para monitorear sus Sistemas y sus procedimientos en busca de infracciones de seguridad, violaciones y actividades sospechosas. Esto incluye actividad externa sospechosa (que incluye, entre otros, sondeos no autorizados, escaneos o intentos de intrusión) y actividad interna sospechosa (que incluye, entre otros, acceso no autorizado de administrador del sistema, cambios no autorizados en los Sistemas, mal uso o robo de los Sistemas, o mal manejo de los Datos). Infor revisa regularmente los registros de acceso en busca de indicios de comportamiento malicioso o acceso no autorizado.

1.4. Firewall

Infor ha implementado y mantiene tecnologías de firewall de red diseñada para proteger Datos accesibles vía Internet.

1.5. Actualizaciones

Infor mantiene los Sistemas actualizados con mejoras, actualizaciones, correcciones de errores y nuevas versiones.

1.6. Cifrado de Datos

- i. En tránsito a través de redes públicas, los Datos se cifran con, como mínimo, TLS 1.2 o su sucesor lógico.
- ii. Mientras los Datos están en reposo dentro de los Sistemas, los Datos se cifran, como mínimo, con AES de 256 bits o su sucesor lógico (excepto con respecto a incidentes de Soporte para soluciones en plataformas IBM Series i o Z comercializadas por Infor).

1.7. Gestión de Identidad

Infor aprovecha un modelo de seguridad compartida para distribuir la responsabilidad de seguridad en la gestión de identidades. Infor tiene la capacidad de federar las aplicaciones en los Sistemas hacia el proveedor de gestión de identidad del Cliente con fines de autenticación.

1.8. Software Malicioso

Infor mantiene software antimalware/antivirus estándar generalmente aceptado en la industria y, en la medida de lo posible, utiliza características de protección casi en tiempo real en un esfuerzo por proporcionar Servicios Cloud o Software On Premise, que no contengan "bombas de tiempo", "gusanos", "virus", "caballos de Troya", "códigos de protección", "claves de destrucción de datos" u otros dispositivos de programación destinados a (i) con respecto a los Servicios Cloud, modificar, eliminar, dañar, desactivar o deshabilitar los Datos del Cliente o para evitar o limitar el acceso del Cliente a los Datos del Cliente; o (ii) con respecto al Software On Premise, modificar, eliminar, dañar, desactivar o deshabilitar los datos del Cliente dentro del Software On Premise.

1.9. Seguridad Física

Las instalaciones que contienen los Sistemas:

- i. estarán estructuralmente diseñadas para resistir el clima adverso y otras condiciones naturales razonablemente predecibles;
- ii. tendrán medidas de protección ambiental físicas apropiadas para ayudar a proteger los Sistemas de daños relacionados con el humo, el calor, el agua, el fuego, la humedad o fluctuaciones en la energía eléctrica;
- iii. estarán respaldadas por sistemas de generación de energía en sitio; y
- iv. tendrán controles apropiados diseñados para garantizar que solo el personal autorizado tenga acceso físico a la instalación.

2. Auditoría

2.1. Derechos de Auditoría

Como parte de su programa de supervisión de proveedores, el Cliente y (de corresponder) su agencia reguladora gubernamental podrán solicitar, una vez al año en forma de auditoría postal (por ejemplo, un cuestionario basado en ISO 27001), documentación procesal de Infor con respecto a su Plan de Seguridad de la Información, procesos y controles. Infor acepta que, en la medida en que dicha documentación procesal esté prontamente disponible, Infor proporcionará la documentación que el Cliente pueda razonablemente solicitar, siempre que dicha documentación no (a) amenace la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos o servicios de otros Clientes de Infor o (b) viole la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos o servicios de terceros que brindan Servicios al Cliente en nombre de Infor. La documentación de procedimiento proporcionada por Infor no incluirá evidencia (por ejemplo, sin limitación a, evidencia de capacitación, evidencia de prueba, resultados de evaluaciones de riesgo). Infor responderá al cuestionario en un plazo de 30 días; si no se puede cumplir con este plazo, Infor trabajará con el Cliente para acordar mutuamente en un plazo razonable la finalización. Toda la documentación referida será Información Confidencial de Infor. Infor no tendrá en cuenta los hallazgos del Cliente que resulten de esta auditoría postal.

2.2. Auditoría de Terceros

Una vez en cada período de 12 meses durante el Período de Suscripción, Infor deberá, a su costo y gasto, contratar a un auditor independiente debidamente calificado para realizar una revisión del diseño y la efectividad operativa de los objetivos y las actividades de control definidos por Infor en relación con los Servicios Cloud (excluyendo Soporte). Infor ordenará de dicho auditor un informe SOC I Tipo 2, para todo Servicio Cloud y, únicamente para Servicios Cloud de inquilino-múltiple (*multi-tenant*), un informe SOC II Tipo 2 (colectivamente el "Informe de Auditoría"). El informe de Auditoría es información confidencial de Infor, pero estará disponible para el Cliente en el portal de soporte de Infor. El Cliente podrá compartir una copia de dicho Informe de Auditoría con sus auditores y reguladores, siempre y cuando se informe a los auditores y reguladores que dicho Informe de Auditoría es Información Confidencial de Infor y deberá protegerse adecuadamente.

Además, anualmente Infor contratará, a su costa y cargo, a un auditor independiente debidamente calificado para realizar una revisión de su seguridad de la información en relación con los Servicios Cloud para cierto Servicio Cloud de inquilino-múltiple, declarado en www.trust.infor.com, así como Soporte tanto para el Software On Premises como para los Servicios Cloud, en cada caso bajo el estándar (ISO) 27001 de la Organización Internacional para la Estandarización (*International Organization for Standardization*). Infor hará que dicho auditor prepare un informe de acuerdo con dicha norma. El informe de auditoría no estará disponible para el Cliente; sin embargo, el Cliente podrá obtener una copia del certificado resultante del sitio de seguridad en la nube de Infor (www.trust.infor.com) en cualquier momento. El certificado identificará el software que corresponde al informe. Como parte de esta certificación ISO 27001, Infor mantiene un manual del Sistema de Administración de la Seguridad de la Información para el software incluido en la certificación y el correspondiente Soporte, que ayuda

a garantizar la protección, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de Infor utilizados para proporcionar dichos Servicios.

Certificaciones adicionales de terceros se encuentran disponibles en trust.infor.com.

3. Administración de Cambios para Servicios Cloud

Infor sigue un proceso de control de cambios que rige la identificación e implementación de cambios dentro de los recursos de entrega de Servicios Cloud de Infor para ayudar a prevenir cambios no deseados en el código fuente de la aplicación, interfaces, sistemas operativos o cambios de back-end en los datos dentro de los campos y tablas existentes. Todo cambio solicitado a los recursos de entrega de los Servicios Cloud de Infor deben seguir un proceso de control de cambios de implementación. Infor documenta y conserva un registro detallado de su cumplimiento con este proceso, como un sistema de emisión de tickets y registros de los procedimientos de prueba para cualquier cambio, lo que incluye, entre otros, la fecha y la hora de dicho cambio y una descripción de la naturaleza del mismo.

4. Segregación de Datos; No Utilización

4.1. Segregación

Los Datos se mantienen lógicamente separados de los datos de Infor y los datos de cualquier otro cliente de Infor mediante medios técnicos apropiados.

4.2. No Utilización; Estadísticas Agregadas

Los Datos constituyen Información Confidencial del Cliente y este posee todos los derechos de propiedad sobre los mismos. Infor no explotará comercialmente los Datos y no accederá a los Datos excepto cuando sea necesario para prestar los Servicios y cumplir con sus obligaciones en conformidad con el Contrato.

Infor colecta datos estadísticos e información de rendimiento, generados a través de instrumentación y sistemas de registro, en relación con el uso y la operación del Cliente de los Servicios ("Estadísticas Agregadas"). Las Estadísticas Agregadas son propiedad exclusiva de Infor y no se consideran Datos.

5. Gestión de Activos

Infor tiene un proceso formal de gestión de activos que incluye:

- i. Mantener un inventario de los activos utilizados para proporcionar Servicios ("Activos"), diseñados para identificar y establecer claramente la propiedad y el control de los Activos;
- ii. Procesos diseñados para gestionar la devolución, destrucción o eliminación de los Datos de los Activos aplicables; y
- iii. procedimientos diseñados para proteger los Activos de amenazas y vulnerabilidades, ya sean internas o externas, deliberadas o accidentales.

6. Escaneo de Vulnerabilidades y Pruebas de Penetración

Infor mantiene un proceso de gestión de vulnerabilidades para buscar riesgos resultantes de la explotación de fallas o debilidades publicadas o identificadas que podrían ejercerse (accidental o intencionalmente) y resultar en daño o acceso no autorizado a los Sistemas ("Vulnerabilidades"). Infor abordará las Vulnerabilidades dentro de los marcos de tiempo estándares generalmente aceptados de la industria. Infor remediará o mitigará las Vulnerabilidades de manera acorde con el riesgo que dichas Vulnerabilidades representen, de acuerdo con el marco definido por Infor, que es consistente con los estándares generalmente aceptados de la industria.

Anualmente, Infor contrata, a su propio costo, a un tercero independiente para realizar pruebas de penetración para Servicios Cloud de inquilino-múltiple, incluidas las pruebas manuales realizadas por humanos, a fin de evaluar los controles de seguridad de los Sistemas siguiendo metodologías estándar generalmente aceptadas de la industria.

Para Servicios Cloud de inquilino-múltiple, las evaluaciones de pruebas de seguridad, incluidos los escaneos del código fuente y los escaneos de Vulnerabilidades, se llevan a cabo antes del lanzamiento del código y durante todo el ciclo de vida del producto del Servicio Cloud (por ejemplo, en ambientes de desarrollo y producción) para ayudar a identificar posibles Vulnerabilidades que deban repararse o mitigarse. Anualmente, se realizan pruebas de penetración en Servicios Cloud de inquilino-múltiple para identificar Vulnerabilidades que requieren reparación o mitigación.

7. Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información

Si Infor toma conocimiento de que los Datos han sido, o razonablemente se considera que han estado, sujetos a un uso o divulgación no autorizados bajo el Contrato (un "Incidente de Seguridad de la Información"), Infor deberá: (i) notificar al Cliente afectado sobre la ocurrencia de dicho Incidente de Seguridad de la Información prontamente y sin demora indebida (y en cualquier caso, dentro de un plazo de 48 horas a la toma de conocimiento de dicho Incidente de Seguridad de la Información); (ii) investigar y realizar un análisis razonable de la(s) causa(s) de dicho Incidente de Seguridad de la Información; (iii) proporcionar actualizaciones periódicas sobre cualquier investigación en curso al Cliente; (iv) elaborar e implementar un plan apropiado para subsanar la causa de dicho Incidente de Seguridad de la Información en la medida en que dicha causa esté bajo el control de Infor; y (v) cooperar con la investigación razonable del Cliente o los esfuerzos del Cliente para cumplir con cualquier notificación u otros requisitos normativos aplicables a dicho Incidente de Seguridad de la Información. Previa solicitud del Cliente y por su cuenta, en caso de un Incidente de Seguridad de la Información, Infor entregará al Cliente (en la medida en que lo permita la ley y sujeto a las correspondientes protecciones de confidencialidad) copias de los registros de la actividad de los Sistemas aplicables (únicamente con respecto al Incidente de Seguridad de la Información en relación con el Cliente) para su uso en cualquier procedimiento legal o normativo del Cliente o en cualquier investigación gubernamental.

8. Registro y Monitoreo

Infor monitorea sus recursos utilizados para proporcionar Servicios utilizando un conjunto de herramientas, configuradas específicamente para administrar registros y alertas. Los registros se mantienen protegidos física y virtualmente para evitar alteraciones. La información sensible y las contraseñas no se registran bajo ninguna circunstancia. Además de capturar información relacionada con el Servicio, las herramientas de monitoreo permiten a los administradores realizar un seguimiento de la actividad del usuario al ingresar y salir del Sistema.

9. Seguridad de Recursos Humanos y Capacitación

El personal de Infor que presta los Servicios está sujeto a obligaciones de confidencialidad, conoce las amenazas y preocupaciones sobre la seguridad de la información, recibe capacitación general en seguridad al menos una vez al año, y están equipados para respaldar las políticas de seguridad de la información de la organización en general, así como dentro de sus funciones laborales específicas.

10. Controles de Dispositivos Endpoint (Laptop, estaciones de trabajo y dispositivos móviles de Infor)

Infor implementa medidas de seguridad acordes con las prácticas generalmente aceptadas de la industria para la protección de endpoints, incluyendo automatización de la gestión de parches de aplicaciones y sistemas operativos y protección antivirus.

11. Devolución y Destrucción de Datos

11.1. Devolución

Tras la rescisión o el vencimiento de los Servicios Cloud, Infor, inmediatamente deberá (dentro de los 3 a 5 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud por escrito del Cliente, quien deberá crear un ticket de Soporte estándar, cuya solicitud deberá realizarse dentro de los 30 días siguientes a la rescisión (10 días para inquilino único)) poner todos los Datos del Cliente a disposición de éste como una exportación de base de datos nativa proporcionada a través del servicio de transferencia segura de archivos de Infor. En caso de que el Cliente requiera que los Datos del Cliente sean devueltos en un formato alternativo o solicite cualesquiera otros servicios de asistencia tras la rescisión, Infor y el Cliente convendrán de mutuo acuerdo el alcance de los servicios de asistencia a la rescisión y las cuotas y gastos por pagar por tales servicios. Antes de la rescisión, el Cliente tiene acceso a los Datos del Cliente a través de interfaces de aplicaciones e Infor deberá retornar, tras una solicitud del Cliente a través del portal de Soporte, copias de respaldo de datos hasta dos veces en cada período de 12 meses como una exportación nativa de la base de datos proporcionada a través del servicio seguro de transferencia de archivos de Infor; solicitudes adicionales estarán sujetas a tarifas por parte de Infor.

Para mayor claridad, la devolución o destrucción de Datos Personales se realizará de acuerdo con los términos del Acuerdo de Protección de Datos.

Los Datos correspondientes a sistemas de rendimiento (por ejemplo, Infor Document Management, Infor EzRMS o Infor Hospitality Price Optimizer) se eliminan al momento de la rescisión y no se transfieren al Cliente.

11.2. Destrucción

Salvo con respecto a Asistencia de Transición solicitada por el Cliente, Infor eliminará de forma permanente todas las instancias (en línea o accesibles por red) de los Datos del Cliente dentro de los 35 días posteriores a la rescisión o vencimiento de los Servicios Cloud de acuerdo con NIST 800-88.

Los datos proporcionados a Infor con el propósito de brindar Soporte (es decir, a través de un ticket de Soporte registrado en el portal de Soporte) se eliminan cinco años después de la fecha de cierre del ticket del incidente. El nombre individual del cliente y la información de contacto (por ejemplo, dirección de correo electrónico del usuario, nombre y número de teléfono) utilizados para administrar el ciclo de vida del ticket de Soporte se desactivan y anonimizan al finalizar el Soporte.

12. Subcontratistas

Los subcontratistas de Infor que suministren bienes y servicios a Infor con respecto a los Servicios de Infor deberán suministrar dichos bienes y servicios en términos sustancialmente similares a los establecidos en este ISP. Antes de contratar a dicho tercero subcontratista para prestar cualquiera de los Servicios conforme a este plan, Infor examinará a dicho tercero con diligencia razonable para ayudar a asegurar que dicho tercero pueda cumplir con estas obligaciones de confidencialidad y seguridad. Infor es responsable de todas las acciones de sus subcontratistas en respaldo de los Servicios.

Exención de responsabilidad: Los siguientes productos podrán tener términos de seguridad adicionales o diferentes: Acumen Invest (Infor Trade Promotions Management) y Acumen Radar (Infor Strategic Pricing Management), Anael (SaaS) (Francia), Nexus AppXpress (SaaS), Nexus Live Visibility (SaaS), Nexus Factory Management (SaaS), Nexus Inventory Management (SaaS), Nexus Supply Chain Finance (SaaS), Nexus Supply Collaboration (SaaS), Nexus Transportation Management (SaaS), Nexus Supply Chain Visibility (SaaS), Nexus Procure to Pay (SaaS), Nexus Supply Chain Intelligence (SaaS), BPCS/LX, XA, System 21 (SaaS).