Plan de Sécurité de l'Information

MISE A JOUR NOVEMBRE 2024

Périmètre : Le présent Plan de Sécurité de l'Information (« PSI ») est intégré aux contrats conclus entre le Client et Infor (ensemble les « Contrats »). En cas de conflit ou incohérence entre les termes du présent PSI et les termes des Contrats, les termes du présent PSI prévalent sur ceux des Contrats. Le présent PSI détaille les mesures de sécurité actuellement mises en œuvre pour protéger :

i. le matériel informatique, l'équipement et la configuration logicielle des systèmes sur lesquels Infor s'appuie pour fournir :
   a. les Services Cloud (par soucis de clarté, les Services Cloud incluent la Maintenance)
   b. Les Services Professionnels ;
   c. La Maintenance relative au Logiciel sur Site
   (le matériel informatique, l'équipement et la configuration logicielle des systèmes sont ci-après collectivement dénommés les « Systèmes » et les Services Cloud, les Services Professionnels et la Maintenance relative aux Logiciels sur Site sont ci-après collectivement dénommés les « Services ») ; et

ii. Les données client fournies à Infor, soit :

   a. en tant que Données Client, ou
   b. communiquées à Infor aux fins de la réalisation des Services Professionnels et/ou de Maintenance depuis l'environnement d'Infor

   (de telles données sont collectivement dénommées les « Données »)

Définition : Les termes commençant par une majuscule qui sont employés dans le présent PSI mais qui n'y sont pas définis ont le sens qui leur a été donné dans le Contrat de Licence de Logiciel conclu entre Infor et le Client (le « Contrat »).

Exclusions : Le présent PSI ne s'applique pas : (i) aux accords portant sur des Services Professionnels réalisés par Infor dans le cadre desquels un Logiciel sur Site du Client est hébergé par Infor en vertu d'un contrat de Services Professionnels distinct, ou (ii) lorsqu'Infor fournit des services dans les locaux du Client et/ou a accès aux systèmes du Client. Dans de tels cas, Infor doit se conformer aux dispositions administratives, techniques et physiques du Client convenues d'un commun accord dans un ordre de services, et dans le cadre d'un tel accès aux systèmes du Client, le Client est responsable de la fourniture au personnel d'Infor des autorisations et mots de passe utilisateurs nécessaires pour accéder à ses systèmes et de la révocation de ces autorisations et accès, dès lors que le Client le juge approprié.

Mises à jour : Les menaces à la sécurité et les mesures conçues pour s'en prémunir sont en constante évolution. A ce titre, Infor se réserve le droit de modifier le présent PSI à tout moment et sans préavis, pour autant qu'Infor maintienne un niveau de sécurité globale des Systèmes et des Données a minima équivalent.

1. Normes Générales de Sécurité

Infor maintient des mesures de sécurité sur le plan administratif, technique et physique visant à empêcher toute destruction, perte, accès non autorisé ou altération des Systèmes et des Données qui : i) ne sont pas moins rigoureuses que celles mises en œuvre par Infor pour la protection de ses propres informations de nature similaire ; ii) ne sont pas moins rigoureuses que les pratiques généralement admises dans le secteur de l'informatique ; et iii) sont exigées par les lois applicables.

1.1. Responsables de la sécurité

Infor a nommé un ou plusieurs responsables de la sécurité en charge de la coordination et du suivi des mesures de sécurité exposées dans le présent PSI.

1.2. Contrôles d'accès

Infor met en place des dispositifs de contrôle d'accès aux Données Client, incluant notamment les mesures suivantes :

i. Infor attribue un identifiant unique à chaque personne bénéficiant d'un accès informatique aux Données.

ii. Infor identifie les membres de son personnel qui auront le pouvoir d'attribuer, de modifier ou d'annuler un accès aux Données, et restreint l'accès aux Données sur la base du principe de moindre privilège. L'accès aux Données n'est autorisé qu'aux membres du personnel ayant « besoin d'en prendre connaissance » aux fins de la réalisation des Services. Infor tient et met à jour un registre desdits membres de son personnel. L'accès aux Données est enregistré et contrôlé.

iii. Infor a donné comme directive aux membres du personnel avec un accès aux Données de fermer leur session lorsque les ordinateurs sont laissés sans surveillance.

iv. Infor désactive les comptes de ses employés des applications et magasins de données contenant des Données lorsqu'il est mis fin au contrat desdits employés ou s'il est transféré, ou lorsqu'ils n'ont plus besoin d'accéder aux Données. Infor examine régulièrement la liste des personnes et des services ayant accès aux Données Client et supprime les comptes ne nécessitant plus un tel accès. Infor procède à cet examen au moins deux fois par an.

v. Infor n'utilise, pour aucun des Systèmes, les mots de passe et autres paramètres de sécurité définis par défaut par le fabricant. Infor rend obligatoire et systématique, sur tous les Systèmes Infor, l'utilisation de « mots de passe forts », conformément aux meilleures pratiques généralement admises dans le secteur de l'informatique. Infor exige que l'intégralité des mots de passe et identifiants d'accès demeurent confidentiels et en interdit le partage aux autres membres du personnel. Infor désactive les mots de passe dont elle sait qu'ils ont été compromis ou divulgués.

vi. Infor maintient un « dispositif de blocage de compte » qui désactive les comptes ayant accès aux Données lorsqu'un nombre déterminé de tentatives infructueuses de saisie de mot de passe est dépassé.

vii. L'accès à distance aux Systèmes contenant des Données nécessite une authentification à deux facteurs (i.e. au moins deux facteurs différents sont nécessaires à l'identification des utilisateurs).

1.3. Détection et Prévention des Intrusions

Infor utilise un système de détection d'instruction / un système de prévention d'intrusion (IDS/IPS) pour surveiller ses Systèmes et procédures et repérer les failles et violation de la sécurité et toutes activités suspectes. Celles-ci comprennent les activités suspectes extérieures (comprenant notamment les sondes et les scans non autorisés ou les tentatives d'intrusion) et les activités suspectes internes (comprenant notamment les accès aux Systèmes par des administrateurs non autorisés, les modifications non autorisées des Systèmes, l'utilisation impropre ou le vol des Systèmes, ou l'utilisation non autorisée des Données). Infor examine régulièrement les journaux d'accès en vue de détecter tout comportement malveillant ou accès non autorisé.

1.4. Pare-feu

Infor a mis en place et maintient des technologies de pare-feu réseau conçues pour la protection des Données accessibles par Internet.

1.5. Mise à jour

Infor maintient les Systèmes à jour en installant les mises à niveau, les mises à jour, les correctifs et les nouvelles versions.

1.6. Chiffrement des données

i. Les Données Client transitant par des réseaux publics sont chiffrées au minimum avec TLS 1.2 ou toute technologie plus récente lui succédant.

ii. Tant que les Données sont stockées dans les Systèmes, elles sont chiffrées au minimum avec AES 256 bits ou toute technologie plus récente lui succédant (sauf en ce qui concerne les incidents de Maintenance pour les solutions de plate-forme IBM Series i ou Z).

1.7. Gestion des Identités

Infor s'appuie sur un modèle de sécurité partagé pour répartir les responsabilités en matière de gestion des identités. Infor a la possibilité de fédérer les applications dans les Systèmes jusqu'au fournisseur de solution de gestion de l'identification du Client à des fins d'authentification.

1.8. Logiciels malveillants

Infor utilise des logiciels contre les logiciels malveillants et antivirus répondant aux standards généralement reconnus et mis en place dans le secteur de l'informatique et, dans la mesure du possible, a recours à des dispositifs de protection en temps réel afin de s'efforcer de fournir des Services Cloud exempts de « bombes à retardement », de « vers informatiques », de « virus », de « chevaux de Troie », de « codes de protection », de « clés de destruction de données » ou d'autres programmes conçus pour (i) en ce qui concerne les Services Cloud, modifier, supprimer, endommager ou désactiver lesdites Données Client ou pour en empêcher ou en limiter l'accès par le Client ou (ii) pour ce qui concerne les Logiciels sur Site, modifier, supprimer, endommager ou désactiver les Données Client au sein des Logiciels sur Site.

1.9. Sécurité physique

Les installations accueillant les Systèmes :

i. sont structurellement conçues pour supporter des conditions météorologiques défavorables et d'autres événements naturels prévisibles ;

ii. disposent de dispositifs de protection environnementale appropriés en vue de protéger les Systèmes contre la fumée, la chaleur, l'eau, l'humidité ou les fluctuations dans l'alimentation électrique ;

iii. disposent de systèmes d'alimentation électrique de secours sur site ;

iv. assurent des contrôles appropriés en vue de ne garantir l'accès aux installations qu'aux seuls membres du personnel dûment habilités.

2. Audit

2.1. Droits d'audit

Dans le cadre du contrôle de ses fournisseurs, le Client et, le cas échéant, son autorité publique de régulation peuvent demander, dans la limite d'une fois par an et sous la forme d'un audit documentaire réalisé par voie postale (c'est-à-dire par le biais d'un questionnaire reposant sur la norme ISO 27001), la communication des documents procéduraux d'Infor concernant son programme, ses procédures et ses contrôles en matière de sécurité de l'information. Infor accepte, sous réserve que ces documents procéduraux soient immédiatement disponibles, de fournir les documents que le Client pourrait raisonnablement demander, à condition que lesdits documents ne constituent pas a) une menace pour la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des données ou des services d'autres clients d'Infor ou b) une violation de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité des données ou des services de tiers fournissant des Services aux clients d'Infor pour le compte d'Infor. Les documents procéduraux fournis par Infor ne contiennent aucune preuve (incluant par exemple, notamment une attestation de formation, un justificatif de test ou des résultats d'évaluations des risques). Infor s'engage à répondre au questionnaire sous 30 jours, étant précisé que si ce délai ne peut être respecté, Infor se concertera avec le Client afin de convenir d'un délai raisonnable convenu d'un commun accord pour l'exécution des travaux. L'ensemble de ces documents procéduraux et le questionnaire constituent des Informations Confidentielles d'Infor. Infor n'examinera pas les conclusions du Client résultant de cet audit.

2.2. Audit de tiers

Dans la limite d'une fois par an pendant la Période Contractuelle, Infor fera procéder, à ses propres frais, par un auditeur indépendant dûment qualifié, à une évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement des objectifs de contrôle définis par Infor et des activités associées en lien avec les Services Cloud (à l'exclusion de la Maintenance). Infor fera procéder par l'auditeur à l'élaboration d'un rapport de type SOC I Type 2 pour tous les Services Cloud et, uniquement pour les Services Cloud hébergés dans un environnement partagé, un rapport de type SOC II type 2 (collectivement, le « Rapport d'Audit »). Le Rapport d'Audit constitue une Information Confidentielle d'Infor, auquel le Client peut accéder par l'intermédiaire du portail de maintenance d'Infor. Le Client est en droit de communiquer une copie du Rapport d'Audit à ses auditeurs et autorité(s) publique(s) de régulation, à condition que ceux-ci soient informés du caractère confidentiel de ce Rapport d'Audit et de la nécessité de le protéger en conséquence.

En outre, une fois par an pendant la Période Contractuelle, Infor fera procéder, à ses propres frais, par un auditeur indépendant dûment qualifié, à une analyse de sa sécurité de l'information en relation avec certains Services Cloud hébergés dans un environnement partagé et listés sur trust.infor.com, ainsi que la Maintenance à la fois des Logiciels sur Site et des Services Cloud, dans chaque cas en conformité avec la norme ISO 27001 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Infor fera procéder par l'auditeur à l'élaboration d'un rapport conforme à cette norme. Le rapport d'audit ne sera pas mis à disposition du Client ; néanmoins, ce dernier pourra obtenir à tout moment une copie du certificat correspondant à partir du site internet relatif à la sécurité cloud d'Infor (trust.infor.com). Le certificat fera mention des logiciels couverts par le rapport. Dans le cadre de la certification ISO 27001, Infor gère un manuel de Système de gestion de la sécurité de l'information pour chaque logiciel couvert

par le certificat, de même que pour les Services Cloud associés, ce qui contribue à assurer la protection, la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des actifs d'Infor utilisés aux fins de fournir les Services Cloud.

Des certifications tierces supplémentaires sont disponibles à trust.infor.com.

3. Gestion des Modifications pour les Services Cloud

Infor suit une procédure de contrôle des modifications régissant l'identification et la mise en œuvre des modifications affectant les actifs utilisés pour la fourniture des Services Cloud d'Infor afin d'empêcher toute modification non souhaitée du code source des applications, des interfaces, des systèmes d'exploitation ou des modifications en arrière-plan des données dans les champs et tableaux existants. Toutes les modifications devant être apportées aux actifs utilisés pour la fourniture des Services Cloud d'Infor doivent suivre une procédure de contrôle des modifications. Infor documente et maintient un registre détaillé du suivi de cette procédure, incluant notamment un système de tickets, et l'enregistrement des procédures de test pour toute modification, comprenant notamment la date et l'heure des modifications ainsi qu'une description de leur nature.

4. Séparation des Données Client, Non-exploitation

4.1. Séparation

Les Données sont conservées de manière séparée des données d'Infor et de celles des autres clients d'Infor à l'aide de moyens techniques appropriés.

4.2. Non-exploitation ; Statistiques Agrégées

Les Données sont des Informations Confidentielles du Client, et le Client détient l'ensemble des droits de propriété relatifs à ses Données. Infor n'exploite pas commercialement les Données, n'y accède que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des Services Cloud et afin de remplir ses obligations conformément au Contrat.

En ce qui concerne les Données, Infor peut recueillir des Statistiques Agrégées, qui sont la propriété exclusive d'Infor et ne sont pas considérées comme des Données Client. Les « Statistiques Agrégées » sont des données statistiques et des indications de performance générées par des systèmes de mesure et d'enregistrement qui concernent l'utilisation et l'exploitation par le Client des Services.

5. Gestion des Actifs

Infor dispose d'un processus formel de gestion des actifs comprenant le maintien :

i. d'un inventaire des actifs utilisés pour la fourniture des Services (« Actifs ») conçu pour identifier et définir clairement la propriété et le contrôle des Actifs ;

ii. des procédures conçues pour gérer la restitution, la destruction ou le retrait des Données des Actifs concernés ; et

iii. des procédures conçues pour protéger les Actifs contre les menaces et les vulnérabilités, internes comme externes, délibérées comme accidentelles.

6. Recherche de vulnérabilités et Test de Pénétration

Infor dispose d'un processus de gestion des vulnérabilités visant à repérer les risques résultant de l'exploitation (accidentelle ou intentionnelle) de failles publiées ou identifiées qui pourraient être à l'origine de dommages ou d'accès non autorisés aux Systèmes (« Vulnérabilités »). Infor traite les Vulnérabilités dans des délais considérés comme globalement acceptables dans le secteur informatique. Infor corrige ou atténue les Vulnérabilités d'une manière proportionnée au risque qu'elles représentent, dans le cadre défini par Infor, qui est conforme aux standards généralement admis dans le secteur de l'informatique.

Une fois par an, Infor fait procéder, à ses propres frais, par un tiers indépendant à des tests de pénétration sur les Services Cloud hébergés dans un environnement partagé, incluant des tests opérés de manière manuelle, afin d'évaluer les contrôles de sécurité des Systèmes selon des méthodologies généralement reconnues dans le secteur de l'informatique.

Pour les Services Cloud hébergés dans un environnement partagé, des tests d'évaluation de la sécurité, notamment des analyses du code source et des recherches de Vulnérabilités, sont conduites en amont de la mise à disposition des Services Cloud et tout au long de la durée de vie de ces Services Cloud (c.-à-d. dans des environnements de développement et de production) pour repérer les Vulnérabilités potentielles afin d'y remédier ou de les atténuer. De manière annuelle, des tests de pénétrations sont réalisés sur les Services Cloud hébergés dans des environnements partagés pour identifier les Vulnérabilités afin d'y remédier ou de les atténuer.

7. Réponse aux Incidents Relatifs à la Sécurité de l'Information

Si Infor a connaissance, d'une utilisation ou d'une divulgation avérée ou présumée, non autorisée par le Contrat (« Incident affectant la Sécurité de l'Information »), Infor s'engage à : (i) aviser le Client concerné dans les meilleurs délais (et, en tout état de cause, dans les 48 heures après avoir pris connaissance de l'Incident affectant la Sécurité de l'Information) de la survenance d'un tel événement ; (ii) examiner et procéder à une analyse raisonnable des causes de l'Incident affectant la Sécurité de l'Information ; (iii) informer régulièrement le Client des progrès de l'analyse en cours ; (iv) élaborer et mettre en œuvre les mesures appropriées pour remédier à la cause de l'Incident affectant la Sécurité de l'Information, dans la mesure où une telle remédiation est sous le contrôle raisonnable d'Infor ; et (v) fournir au Client une coopération raisonnable dans le cadre de son analyse ou afin que ce dernier puisse se conformer à son obligation de notification ou à toute autre exigence réglementaire applicable à cet Incident affectant la Sécurité de l'Information. À la demande du Client, et à ses frais, en cas d'Incident affectant la Sécurité de l'Information, Infor communiquera (dans la mesure où la loi le permet et sous réserve de la mise en œuvre de mesures de protection appropriées en matière de confidentialité) des copies des registres d'activités relatifs aux Systèmes (uniquement en lien avec l'Incident affectant la Sécurité de l'Information qui concerne le Client) au Client uniquement aux fins d'utilisation dans le cadre d'une procédure légale ou réglementaire ou d'une enquête gouvernementale.

8. Enregistrement et Contrôle

Infor surveille les ressources utilisées pour la fourniture des Services Cloud par l'intermédiaire de plusieurs outils spécialement conçus pour gérer les journaux et les alertes. Les registres sont protégés physiquement et virtuellement afin d'éviter toute tentative de falsification. Les informations sensibles et les mots de passe ne sont, en aucun cas, enregistrés. Outre la saisie des informations relatives aux Services, les outils de surveillance permettent aux administrateurs de suivre l'activité des utilisateurs lorsqu'ils entrent et sortent du système.

9. Sécurité en matière de Ressources Humaines

Les membres du personnel d'Infor qui fournissent les Services Cloud sont soumis à des obligations de confidentialité, connaissent les menaces et les préoccupations en matière de sécurité de l'information, reçoivent une formation en matière de sécurité au moins une fois par an et sont en mesure de soutenir la mise en œuvre des politiques organisationnelles en matière de sécurité de l'information de manière générale mais également dans le cadre de leurs propres fonctions.

10. Contrôles des points de terminaison (Ordinateurs Portables, Postes de Travail et Appareils Mobiles d'Infor)

Infor met en œuvre les mesures de sécurité généralement reconnues et appliquées au sein du secteur de l'informatique pour la protection des points de terminaison, notamment l'automatisation de la gestion des correctifs pour les applications et les systèmes d'exploitation et la protection antivirus.

11. Restitution et Effacement des Données

11.1. Restitution

En cas de résiliation ou d'expiration du Bon de Commande relatif aux Services Cloud, Infor mettra à disposition du Client sans délai (dans un délai de 3 à 5 jour ouvrable à compter de la réception de la demande écrite du Client par soumission d'un ticket de Maintenance standard) toutes les Données Client via un export dans le format natif de la base de données par le biais du service de transfert de fichiers sécurisé d''Infor. Dans le cas où le Client exigerait la restitution des Données Client dans un autre format ou demanderait d'autres services d'assistance, Infor et le Client devront convenir par contrat écrit séparé du périmètre de ces services d'assistance et des prix et frais dus au titre de ceux-ci. Avant la résiliation, le Client a accès aux Données Client par le biais d'interfaces applicatives et Infor restituera, sur demande du Client, dans la limite de 2 fois par période de 12 mois, via le portail de Maintenance, des copies des sauvegardes de données sous forme d'exportation de base de données native fournie via le service de transfert de fichiers sécurisé d'Infor ; toutes demandes additionnelles seront soumises à des frais.

En outre, pour plus de clarté, la restitution ou la destruction des Données Personnelles sera conforme aux termes de l'Avenant relatif à la Protection des Données.

11.2. Destruction

Outre ce qui concerne l'aide à la transition demandée par le Client, Infor efface définitivement toutes les occurrences (accessibles en ligne ou sur le réseau) des Données Client dans les 35 jours suivant la résiliation ou l'expiration des Services Cloud en accord avec NIST 800-88.

Les Données communiquées à Infor à des fins d'exécution de la Maintenance (c'est-à-dire via un ticket de Maintenance sur le portail de Maintenance) sont purgées cinq ans à compter de la date de clôture du ticket incident.

Le nom individuel du Client et ses coordonnées (par exemple, l'adresse e-mail, le nom et le numéro de téléphone de l'utilisateur) utilisés pour gérer le cycle de vie des tickets de Maintenance sont désactivés et anonymisés à la fin de la Maintenance.

12. Sous-traitants

Les sous-traitants qui fournissent des biens et des services à Infor en lien avec les Services le font à des conditions substantiellement similaires à celles énoncées dans le présent PSI. Avant de recruter un tel sous-traitant tiers pour réaliser l'un des Services ci-dessous, Infor examine ce sous-traitant avec une diligence raisonnable afin de s'assurer que ce tiers est en mesure de respecter les obligations de confidentialité et de sécurité stipulées au présent PSI. Infor est responsable des actions de ses sous-traitants qui agissent pour son compte dans le cadre de la fourniture des Services.

Exclusion de responsabilité : Les produits suivants peuvent être soumis à des dispositions en matière de sécurité supplémentaires ou différentes : Acumen Invest (Infor Trade Promotions Management) and Acumen Radar (Infor Strategic Pricing Management), Anael (SaaS) (France), 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).