

Resumen ejecutivo de calificación / Rating executive summary

Cliente/Servicio – *Client/Service*: ES0071/S001
Referencia - *Reference*: ES007100102425198
Fecha de validez – *Valid until*: 12 de agosto de 2022 / August, 12th, 2022

Proveedor de servicio / Service provider

INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES, S.A.

Identificación del servicio calificado/ Rated Service identification

Sistemas de Información que dan soporte a la infraestructura Cloud de IBM en Europa / *Information Systems supporting IBM Cloud infrastructure in Europe*

Descripción del servicio calificado / Rated service description

Los servicios que se ofrecen a través de esta nube son los que se incluyen a continuación:

- Suministro de servidores bajo demanda
 - Servidores físicos y virtuales
- Ampliación de los centros de datos locales
 - Integración con los sistemas del cliente, ampliando los centros de datos locales
- Creación, despliegue y gestión de servidores IaaS en la nube del cliente o en una nube híbrida.
 - Administración directa o remota de la infraestructura, a través de una plataforma automatizada.

El siguiente mapa muestra la distribución de los IBM Cloud DataCenters en todo el mundo:



También puede verse, con más detalle, en estas URL:

<http://www.softlayer.com/es/info/data-center-map>
<https://www.ibm.com/cloud/data-centers>

The services offered through this cloud are as follows:

- *On-demand server provisioning*
 - *Physical and virtual servers*
- *Expansion of local data centers*
 - *Integration with customer systems, extending local data centers*
- *Creation, deployment and management of IaaS servers in the customer's cloud or in a hybrid cloud.*
 - *Direct or remote administration of the infrastructure, through an automated platform.*



CyberSecurity
Rating Agency

Nivel de garantía
Level of assurance



Certified in EU

Resumen ejecutivo de calificación / Rating executive summary

Cliente/Servicio – Client/Service: ES0071/S001
Referencia - Reference: ES007100102425198
Fecha de validez – Valid until: 12 de agosto de 2022 / August, 12th, 2022

It can also be seen, in more detail, at these URLs:

<http://www.softlayer.com/es/info/data-center-map>

<https://www.ibm.com/cloud/data-centers>

Alcance / Scope

Infraestructuras, comunicaciones, equipos, aplicaciones y procesos necesarios para prestar el servicio de gestión del recobro y de deuda derivada de hipotecas. (Aplicación AMT hecha a medida, Aplicación Ticketing de MS Dynamics, correo MS O365)..

El servicio utiliza una herramienta propiedad de Anticipa para la gestión de la cartera (AMT). Esta herramienta está alojada en los servidores de evolutio (contrato PaaS). Se utiliza también una herramienta de Ticketing para el servicio de gestión de la deuda desde negocio. Para ello se dispone de la solución de mercado Microsoft Dynamics CRM, en modo SaaS en Azure.

A continuación, se añade una gráfica del flujo de servicio:

Infraestructuras, comunicaciones, equipos, aplicaciones y procesos necesarios para prestar el servicio de gestión de sistemas cloud a clientes desde las oficinas de IBM en Dallas, 14001 Dallas Pkwy M100, Dallas, TX 75240, Estados Unidos.

El servicio cuenta con las siguientes infraestructuras en Data Centers en suelo europeo. Se indican los seleccionados como muestra, que fueron evaluados durante el proceso:

La muestra estadística tomada para esta auditoría fue de tres de los doce centros de datos europeos (siete, considerando sólo los DC de los miembros de la UE - excluyendo el Reino Unido y Noruega), por lo que la muestra representa el 42,8% del total de los DC. Los centros de datos en el alcance se enumeran a continuación:

- AMS01 - SoftLayer Technologies Netherlands BV, Paul van Vlissingenstraat 16, 1096 BK, Amsterdam, The Netherlands
- AMS03 - SoftLayer Technologies Netherlands BV, KPN CyberCenter - Rondebeltweg 62, Almere, 1329BG, The Netherlands
- FRA02 - SoftLayer Technologies Deutschland GmbH, Leonhard - Heisswolf Str 4, Frankfurt am Main, 65936 DE, Germany
- FRA04 - SoftLayer Technologies, Inc., Building H, Eschborner Landstrasse 100, Frankfurt, Germany
- FRA05 - SoftLayer Technologies Deutschland GmbH (*), Weissmullerstrasse 40 Frankfurt, Germany
- MIL01 - SoftLayer Technologies Italia S.R.L. (*), c/o CAMPUS DATA4 Group - Via Monzoro 101-105 20010 Cornaredo (MI), Italy
- PAR01 - SoftLayer Technologies France SAS Unipersonnelle (*), 7-9 rue Petit - 92582 Clichy, France

(*) Los tres centros marcados con * han sido incluidos en el muestreo de la auditoría

Infrastructures, communications, equipment, applications and processes required to provide the cloud systems management service to clients from IBM's Dallas office, 14001 Dallas Pkwy M100, Dallas, TX 75240, United States.

The service has the following Data Center infrastructures on European soil. Those selected as a sample, which were evaluated during the process, are indicated:

Resumen ejecutivo de calificación / Rating executive summary

Cliente/Servicio – Client/Service: ES0071/S001
Referencia - Reference: ES007100102425198
Fecha de validez – Valid until: 12 de agosto de 2022 / August, 12th, 2022

The statistical sample taken for this audit was three of the twelve European Data Centers (seven, considering only the DCs of EU members - excluding the UK and Norway), so the sample represents 42.8% of the total number of DCs. The data centers in scope are listed below:

- AMS01 - SoftLayer Technologies Netherlands BV, Paul van Vlissingenstraat 16, 1096 BK, Amsterdam, The Netherlands.
- AMS03 - SoftLayer Technologies Netherlands BV, KPN CyberCenter - Rondebeltweg 62, Almere, 1329BG, The Netherlands
- FRA02 - SoftLayer Technologies Deutschland GmbH, Leonhard - Heisswolf Str 4. Frankfurt am Main, 65936 DE, Germany
- FRA04 - SoftLayer Technologies, Inc., Building H, Eschborner Landstrasse 100, Frankfurt, Germany
- FRA05 - SoftLayer Technologies Deutschland GmbH (*), Weissmullerstrasse 40 Frankfurt, Germany
- MIL01 - SoftLayer Technologies Italia S.R.L. (*), c/o CAMPUS DATA4 Group - Via Monzoro 101-105 20010 Cornaredo (MI), Italy
- PAR01 - SoftLayer Technologies France SAS Unipersonnelle (*), 7-9 rue Petit - 92582 Clichy, France

(The three sites marked with * were included in the audit sample.*

Proceso de calificación

El proceso de calificación consta de cuatro etapas:

- Elaboración de la memoria justificativa por parte del proveedor del servicio o realización de auditoría de tercero independiente conforme a la norma internacional ISAE 3402
- Pre-evaluación documental de la memoria justificativa (o del informe de auditoría) y solicitud, en caso de que sea necesario, de subsanación de errores y/o aclaraciones
- Evaluación *in situ* de una muestra de controles incluidos en la memoria justificativa (solo en caso de que no se haya realizado auditoría previa)
- Elaboración de informe final y emisión del sello con la calificación obtenida

Una vez obtenido el sello, se ponen en funcionamiento los mecanismos de supervisión del esquema:

- Canal de incidencias
- Monitorización en fuentes abiertas
- Auditorías aleatorias

Este nivel de calificación se obtiene sobre la base de las respuestas indicadas por el proveedor de servicios en cuanto a la aplicabilidad y, en su caso, existencia de los controles incluidos en la metodología de calificación en su versión 3.0 y las evidencias aportadas por el mismo u obtenidas por el equipo de la agencia durante la revisión *in situ* en las instalaciones del proveedor del servicio.

Rating proces

Rating and certification process have four steps:

- *Preparation of a memory by the service provider or conducting an audit by an independent third party according to ISAE 3402.*
- *Documentary pre-assessment based on previous memory (or audit report) and require, if needed, correction or errors and/or clarifications.*
- *In situ assessment based on a sample of controls included in the memory.*
- *Preparation of final report and issue of the label and certification with the rating level obtained.*

Once the label has been issued, supervision mechanisms come into place:

- *Incident channel*
- *Cybersecurity online monitoring*

Resumen ejecutivo de calificación / Rating executive summary

Cliente/Servicio – Client/Service: ES0071/S001
Referencia - Reference: ES007100102425198
Fecha de validez – Valid until: 12 de agosto de 2022 / August, 12th, 2022

- Random exhaustive audits

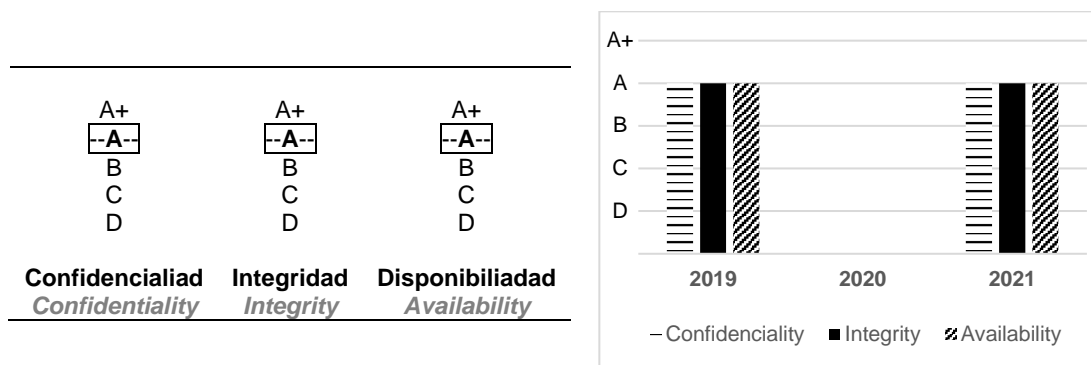
This report corresponds to the third step of the rating process and it shapes the final assessment of service rating, based on the answers that the service provider has included in the memory about applicability and implementation of controls included in rating methodology version 3.0 and evidences provided by the provider or obtained by the agency team during the onsite visit in service provider facilities.

Calificación

El nivel de calificación obtenido por el servicio una vez realizado el proceso de calificación mencionado y su evolución respecto a años anteriores se muestran en los gráficos siguientes:

Rating

The rating level obtained by the service and the comparison with previous years according to the qualification level after the aforementioned rating process has been carried out are the following:



Los criterios para asignar la calificación global, según se establece en la versión 2 de la metodología son, implantar:

- El 100% de las medidas generales y para la dimensión correspondiente de prioridad '1'.
- Al menos, el 85% de las medidas generales y para la dimensión correspondiente de prioridad '2'.
- Al menos, el 50% de las medidas generales y para la dimensión correspondiente de prioridad '3'.

La evaluación de las secciones individuales que se resumen en el gráfico adjunto considera el 100% de los controles (con independencia de su prioridad). La calificación cuantitativa es una suma ponderada (base mil) de los niveles en los que han sido evaluadas las secciones (con más peso de aquellas que más contribuyen a una seguridad más ágil).

The criteria for assigning the global rating, as established in version 2 of the methodology are:

- 100% of the general measures and for the corresponding dimension of priority '1'.
- At least 85% of the general measures and for the corresponding dimension of priority '2'.
- At least 50% of the general measures and for the corresponding dimension of priority '3'.

The evaluation of individual sections considers 100% of the controls (regardless of their priority) and it is showed in the following diagram. Quantitative rating is a weighted sum (base thousand) of levels achieved by sections (with a higher weight of those with a closer relation to agile security).

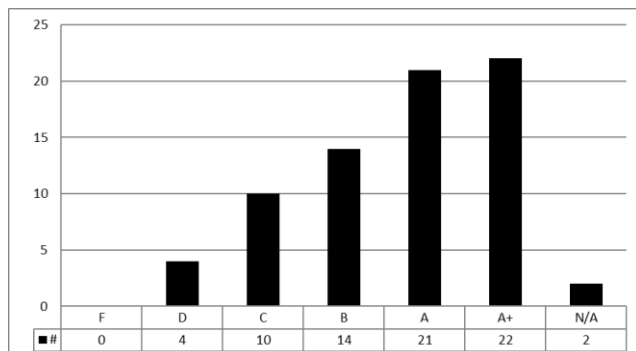


CyberSecurity
Rating Agency

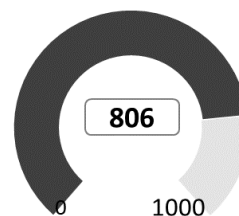


Resumen ejecutivo de calificación / *Rating executive summary*

Cliente/Servicio – *Client/Service*: ES0071/S001
Referencia - *Reference*: ES007100102425198
Fecha de validez – *Valid until*: 12 de agosto de 2022 / August, 12th, 2022



Calificación cuantitativa /
Quantitative Rating



Madrid, 27 de agosto de 2021 / *August, 27th, 2021*

D. Rogelio Saavedra
Rating Evaluation Team – Operations Direction