

### IBM BigInsights on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

#### 1. Servicio de Cloud

IBM BigInsights on Cloud proporciona servidores bare metal con IBM Open Platform preinstalados y módulos opcionales, listos para utilizar. La oferta base incluye las características de infraestructura siguientes:

- Servidores de hardware,
- Infraestructura de red
- Firewalls conectados a Internet
- Un sistema operativo
- Un servidor LDAP
- Almacén de gestión de claves Hadoop de BD de metadatos

El Servicio de Cloud se basa en IBM Open Platform con Apache Hadoop, que incluye:

- Hadoop que incluye MapReduce, YARN y HDFS (Hadoop Distributed File System)
- Gestor de clústeres Ambari
- Avro
- HBase
- Hive
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (formato)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

El Servicio de Cloud ofrece configuraciones de nodos de gestión y nodos de datos. Los dos tipos de nodos son necesarios para cada clúster.

- a. Los nodos de datos contienen los datos que se van a analizar y ejecutan los programas que el Cliente ha desarrollado para analizar los datos. Los datos (a excepción de los datos que IBM pueda proporcionar, aunque no se compromete a ello, como parte del Servicio de Cloud en el futuro, y el software, las aplicaciones y los programas permitidos (consulte el apartado "Obligaciones del Cliente")) los proporcionará el Cliente.
- b. Los nodos de gestión se componen de servicios (como NameNode, Job Tracker, Management console, HBase Master, etc.), que facilitan la gestión y monitorización de los servicios en todos los nodos de datos (como datanode, Hbase region, task tracker etc.).

El Servicio de Cloud se ofrece en función de la configuración que mejor se adapte a las necesidades del Cliente. Las configuraciones disponibles de los nodos son:

Tipo de oferta	Configuración pequeña	Configuración media	Configuración grande
<b>Nodo de datos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy Bridge</li> <li>• 64 GB RAM</li> <li>• 16 TB (discos del SO)</li> <li>• 20 TB (discos de almacenamiento interno)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy Bridge</li> <li>• 128 GB RAM</li> <li>• 16 TB (discos del SO)</li> <li>• 28 TB (discos de almacenamiento interno)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 8 cores 2690 v2 Sandy Bridge</li> <li>• 192 GB RAM</li> <li>• 16 TB (discos del SO)</li> <li>• 32 TB (discos de almacenamiento interno)</li> </ul>
<b>Nodo de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy Bridge</li> <li>• 64 GB RAM</li> <li>• 16 TB (discos del SO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy Bridge</li> <li>• 128 GB RAM</li> <li>• 16 TB (discos del SO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 x 8 cores 2690 v2 Sandy Bridge</li> <li>• 192 GB RAM</li> <li>• 16 TB (discos del SO)</li> </ul>

## 1.2 Servicios Opcionales

### 1.2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Esta oferta opcional incluye las características siguientes:

- Big R
- Aprendizaje automático
- Análisis de texto
- Big SQL
- BigSheets

### 1.2.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Esta oferta opcional incluye las características siguientes:

- Big SQL
- BigSheets

## 1.3 IBM Bluemix

IBM Bluemix, la plataforma cloud de estándares abiertos de IBM para crear, ejecutar y gestionar aplicaciones y servicios, es un requisito previo técnico para la oferta IBM BigInsights on Cloud. Se incluye una cuenta de Bluemix gratuita como parte de esta oferta. La Descripción de Servicios de IBM Bluemix se agrega a este documento de Descripción de Servicios y rige el uso de la oferta Bluemix por parte del Cliente.

## 2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los Términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

IBM no ha determinado la conformidad de este Servicio de Cloud con la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguros Médicos ("HIPAA") de Estados Unidos, y no puede utilizarse para la transmisión o almacenamiento de ninguna Información Personal relativa a la Salud.

El método principal de cifrado de los datos de usuario es a través del cifrado HDFS nativo disponible en Hadoop. El Cliente es responsable de identificar los datos que se van a cifrar y de llevar a cabo los pasos necesarios para garantizar el cifrado de los datos.

## 3. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros online y un sistema de notificación de problemas online, que está disponible a través del portal del Cliente Bluemix en la dirección <https://support.ibmcloud.com>. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

La información sobre las próximas ventanas de mantenimiento se publican con un mínimo de 24 horas de antelación en la página de estado del servicio Bluemix (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>) y se actualizan con la información más actualizada hasta la finalización de la actualización del servicio.

Los objetivos de tiempo de respuesta que se describen a continuación pretenden describir únicamente los objetivos de IBM, y no representan una garantía de rendimiento.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte	Cobertura de Tiempo de respuesta
1	<p><b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.</p> <p>Los problemas de Severidad 1 requieren que el Cliente esté disponible para ayudar a IBM a diagnosticar los problemas durante el período de soporte ininterrumpido 24X7; de lo contrario, pasan a ser de Severidad 2.</p>	En el plazo de una hora	24x7
2	<p><b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.</p>	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales
3	<p><b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.</p>	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	<p><b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.</p>	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

#### Soporte fuera del horario laboral

El Soporte fuera del horario laboral (fuera del horario normal de funcionamiento establecido anteriormente) sólo está disponible para los problemas de Severidad 1 en días laborables, fines de semana y durante las vacaciones. Los problemas de Severidad 1 requieren que el Cliente esté disponible para ayudar a IBM a diagnosticar los problemas durante el período de soporte ininterrumpido 24X7; de lo contrario, pasan a ser de Severidad 2.

## 4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

### 4.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia del Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) del Cliente.

### 4.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

## 5. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o se resuelve al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible por meses, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

## 6. Datos de Twitter

### 6.1 Definiciones

**Informe de Análisis:** resultados o salida creados por las aplicaciones del Cliente en el Servicio de Cloud desde el proceso de análisis y derivación de información desde el Contenido de Twitter. Estos resultados pueden no contener Contenido de Twitter, pero pueden contener contenido que sea igual que el del Contenido de Twitter, como términos de búsqueda y referencias a la materia objeto de los Tweets.

**ID de Tweet:** número de identificación único generado por Twitter para cada Tweet.

**Tweet:** publicación pública con un cuerpo de texto de un máximo de 140 caracteres realizada por cualquier usuario final del servicio Twitter.

**Contenido de Twitter:** Tweets e ID de Tweet, información de perfil público de usuario final de Twitter, y cualquier trabajo derivado de los mismos.

### 6.2 Acceso y Uso del Contenido de Twitter

El Servicio de Cloud proporciona al Cliente un medio para seleccionar y acceder al Contenido de Twitter únicamente para uso del Cliente dentro del Servicio de Cloud. El Contenido de Twitter no está sujeto a la propiedad o el control por parte de IBM. El Contenido de Twitter puede incluir materiales ilegales, imprecisos, equívocos, indecentes o cuestionables por cualquier otro motivo. IBM o sus proveedores no tienen ninguna obligación de revisar, filtrar, verificar, editar o eliminar ningún tipo de Contenido de Twitter. No obstante, IBM o sus proveedores pueden hacerlo, por decisión propia. El Cliente se compromete, a petición de IBM, a eliminar o modificar rápidamente cualquier Tweet que pueda estar almacenado en el Servicio de Cloud.

### 6.3 Volumen de Datos de Twitter

Si el Cliente ha adquirido derechos de titularidad para una configuración de Servicio de Cloud que incluya un mínimo de quince (15) nodos como parte del Servicio de Cloud, puede concederse al Cliente acceso al Contenido de Twitter.

### 6.4 Restricciones en el Contenido de Twitter

El Cliente no debe:

- a. Utilizar Contenido de Twitter infringiendo cualquier ley aplicable, incluyendo a título enunciativo y no limitativo leyes de privacidad o por usos inadecuados o no autorizados.
- b. Descargar o eliminar Contenido de Twitter desde el Servicio de Cloud. Sin embargo, pueden descargarse o eliminarse Informes de Análisis desde el Servicio de Cloud.
- c. Poner a disposición de terceros cualquier Contenido de Twitter incluido en el Servicio de Cloud.
- d. Utilizar el Contenido de Twitter para cualquier otro fin que no sea el propósito limitado permitido en el Servicio de Cloud.
- e. Agregar, guardar en memoria caché o almacenar los datos de ubicación o la información geográfica contenida en el Contenido de Twitter o independientemente del Tweet al que están asociados, o utilizar los datos de ubicación o los datos geográficos incluidos en el Contenido de Twitter por cualquier motivo excepto para identificar la ubicación etiquetada en el Tweet.
- f. Combinar Contenido de Twitter con otros datos, a menos que el Contenido de Twitter sea siempre claramente atribuible a Twitter.

- g. Utilizar el Contenido de Twitter proporcionado como parte del Servicio de Cloud para realizar análisis sobre un pequeño grupo de personas o una sola persona con cualquier propósito ilegal o discriminatorio.
- h. Mostrar el Contenido de Twitter para el cual el Cliente haya recibido acceso como parte del Servicio de Cloud.
- i. Utilizar el Contenido de Twitter o el análisis del mismo en el Servicio de Cloud como parte de una red publicitaria.
- j. Utilizar el Contenido de Twitter para realizar análisis que lleve a cabo una serie de mediciones producidas regularmente y basadas en el tiempo utilizando las mismas, o parecidas, metodologías para comparar el desempeño de un programa de televisión a lo largo del tiempo, o frente a un conjunto o subconjunto definido de otros programas de televisión.
- k. Utilizar cualquier métrica de usuario de Twitter agregada, tales como número de usuarios o cuentas, adquirida al acceder y utilizar el Contenido de Twitter como parte del Servicio de Cloud con cualquier propósito.

## **6.5 Terminación por parte de IBM**

El acceso y uso del Contenido de Twitter por parte del Cliente cesará automáticamente tras la resolución del Servicio de Cloud. Sin perjuicio de lo anterior, además de los derechos de suspensión y terminación del Acuerdo, IBM podrá dejar de facilitar el acceso al Contenido de Twitter en cualquier momento sin previo aviso y sin la obligación de proporcionar al Cliente un reembolso, crédito u otro tipo de compensación.

## **6.6 Renuncia a Garantía e Indemnización por Contenido de Twitter**

A PESAR DE LA GARANTÍA ESTABLECIDA EN EL ACUERDO, EL CONTENIDO DE TWITTER SE PROPORCIONA EXCLUSIVAMENTE "TAL CUAL", "SEGÚN DISPONIBILIDAD" CON TODOS SUS DEFECTOS, Y EL USO DEL CLIENTE DEL CONTENIDO DE TWITTER SE REALIZA BAJO PROPIO RIESGO DEL CLIENTE. IBM NO CONCEDE, Y POR LA PRESENTE RECHAZA, CUALQUIERA Y TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, INCLUYENDO TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD, RENDIMIENTO, ADECUACIÓN A UNA FINALIDAD PARTICULAR, NO INFRACCIÓN, TITULARIDAD Y LAS GARANTÍAS DERIVADAS DE NEGOCIACIONES, USO O PRÁCTICA COMERCIAL, EN RELACIÓN CON EL CONTENIDO DE TWITTER. IBM NO GARANTIZA QUE EL ACCESO AL CONTENIDO DE TWITTER SERÁ ININTERRUMPIDO O LIBRE DE ERRORES. ESTA RENUNCIA DE GARANTÍA PUEDE NO SER VÁLIDA EN ALGUNAS JURISDICCIONES Y EL CLIENTE PUEDE TENER DERECHOS DE GARANTÍA BAJO COBERTURA LEGAL QUE PUEDEN NO PODER SER EXCLUIDOS O RENUNCIADOS. LAS GARANTÍAS DE ESTE TIPO SÓLO TIENEN UN PLAZO DE VIGENCIA DE TREINTA (30) DÍAS DESDE LA FECHA EFECTIVA DE ESTE ACUERDO (A MENOS QUE LA LEGISLACIÓN ESPECÍFICA DISPONGA LO CONTRARIO).

CUALQUIER OBLIGACIÓN PARA IBM DE INDEMNIZAR AL CLIENTE EN EL MARCO DEL ACUERDO NO SE APLICA DE NINGÚN MODO AL ACCESO Y USO DEL CLIENTE DEL CONTENIDO DE TWITTER.

## **6.7 Uso por parte del Gobierno de los Estados Unidos**

El Contenido de Twitter es un "elemento comercial" tal y como el término se define en 48 C.F.R. 2.101, consistente en "software informático comercial" y "documentación de software informático comercial" tal y como se utilizan estos términos en 48 C.F.R. 12.212. Se prohíbe cualquier uso, modificación, derivación, reproducción, publicación, desempeño, visualización, divulgación o distribución del Contenido de Twitter por parte de cualquier organismo público, excepto según lo permitido explícitamente por las condiciones de estas CDU. Adicionalmente, la utilización por parte de cualquier organismo público de los EE.UU. debe realizarse de acuerdo con 48 C.F.R. 12.212 y 48 C.F.R. 227.7202-1 a 227.7202-4. Si el Cliente utiliza el Contenido de Twitter en recursos oficiales de Cliente como empleado o representante de un organismo público local o estatal de EE. UU. y el Cliente es legalmente incapaz de aceptar la jurisdicción, el emplazamiento u otras cláusulas de este documento, estas cláusulas no se aplicarán al organismo, pero sólo en la medida en que lo requiera la ley aplicable. El contratista/fabricante es Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## 7. Obligaciones del Cliente

El Cliente es responsable de lo siguiente:

- tras la configuración inicial por parte de IBM de los componentes de IBM Open Platform y de cualquier módulo de BigInsights seleccionado, la monitorización, la configuración y la gestión de los componentes de IBM Open Platform que se ejecutan bajo Ambari, así como los módulos de BigInsights. Algunos ejemplos de estos componentes y software son, sin limitarse a, HBase, Colmena, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets o Big R. El Cliente tiene la flexibilidad de elegir qué componentes desea ejecutar, y por lo tanto es responsable de la monitorización, el inicio y la detención de estos componentes;
- limitar el acceso de los miembros de su organización al Servicio de Cloud al facilitar el URL, nombre de usuario y contraseña disponibles una vez que se haya suministrado el clúster de Servicio de Cloud, así como conceder y revocar el acceso (a través de entradas en LDAP); y
- desarrollar, según sea necesario u obligatorio, programas y aplicaciones en el servicio para analizar los datos y extraer conclusiones. El Cliente también es responsable de la calidad y del rendimiento de dichos programas o aplicaciones que se han desarrollado;
- el uso y el mantenimiento de cualquier tipo de datos o software permisible agregados al clúster por el Cliente o en representación del Cliente. IBM puede prestar asistencia, pero no mantendrá, desplazará o eliminará datos y software permisible del Cliente que formen parte de una partición o afecten al funcionamiento del servicio;
- uso de la función de cifrado de datos de Hadoop disponible en el SaaS para cifrar los datos de acuerdo con las necesidades del negocio;
- comprobar el siguiente enlace periódicamente para estar informado acerca de los tiempo de inactividad sin interrupción y con interrupción planificados:  
<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- realizar copias de seguridad de todos los datos, metadatos, archivos de configuración y parámetros del entorno en función de las necesidades del negocio con el fin de asegurar la continuidad;
- restaurar los datos, metadatos, archivos de configuración y parámetros del entorno a partir de cualquier copia de seguridad para garantizar la continuidad, en caso de error del clúster de cualquier tipo incluyendo, sin limitarse a, un error del POD o el centro de datos, el servidor, el disco duro o el software; y
- garantizar la continuidad, la compatibilidad y el rendimiento de la plataforma del Servicio de Cloud después de instalar el software permitido (que incluye los paquetes de código abierto) o actualizar los componentes de IBM Open Platform o el software BigInsights.

El Cliente puede realizar lo siguiente:

- instalar y ejecutar en el Servicio de Cloud sólo el software que sea necesario para realizar u ofrecer soporte de análisis de datos a través del software preinstalado de BigInsights o IBM Open Platform. El Cliente no puede instalar ni utilizar ningún otro software en el Servicio de Cloud; y
- Instalar paquetes de código abierto adicionales para su uso con el Servicio de Cloud en los nodos. IBM no está obligado a ofrecer soporte a estos paquetes y no es responsable de los impactos que se puedan producir en el rendimiento del Servicio de Cloud debido a estos paquetes adicionales. Si IBM determina que el software instalado por el Cliente pone en peligro la seguridad o las directrices de conformidad con la seguridad de la infraestructura, el servidor o el entorno, IBM puede inhabilitarlo o eliminarlo.

### 7.1 Responsabilidades Operativas de IBM

Como parte del Servicio de Cloud, IBM realizará lo siguiente:

- proporcionar y gestionar servidores, almacenamiento e infraestructura de redes para el clúster;
- proporcionar una configuración inicial de los componentes de IBM Open Platform y de todos los módulos BigInsights seleccionados;
- suministrar y gestionar un firewall interno y conectado a Internet para la protección y el aislamiento;

- monitorizar y gestionar los siguientes componentes del Servicio de Cloud:
  - (1) Componentes de red
  - (2) Servidores y su almacenamiento local
  - (3) Sistema Operativo
  - (4) Almacén de gestión de claves Hadoop
  - (5) LDAP en el clúster Hadoop
  - (6) Nagios
  - (7) Ganglia
  - (8) Gestor de clústeres Ambari
- y
- proporcionar parches de mantenimiento, incluyendo los parches de seguridad apropiados para el sistema operativo, IBM Open Platform y cualquier módulo BigInsights seleccionado (pero no para cualquier software o componente independiente agregado por el Cliente).

El mantenimiento regular que no debería requerir ningún tiempo de inactividad del sistema (mantenimiento "sin interrupción") y el mantenimiento que pueda requerir algún tiempo de inactividad del sistema y algún reinicio (mantenimiento "con interrupción"), se llevarán a cabo en las horas planificadas publicadas en <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Cualquier cambio en las horas de mantenimiento planificadas se publicará al menos con 24 horas de antelación. Se notificarán al Cliente los tiempos de inactividad planificados adicionales al menos con 24 horas de antelación.

## IBM Bluemix

### 1. Descripción de un Servicio de Cloud

IBM Bluemix es un entorno de desarrollo de aplicaciones que ofrece la velocidad y la flexibilidad de una plataforma como servicio (PaaS). Permite a los desarrolladores componer y crear aplicaciones de nivel empresarial con mayor rapidez para la era del entorno cloud, proporcionando acceso al portfolio de software de IBM como servicios por componentes.

#### 1.1 Interfaz de Usuario de Bluemix

Tras la aceptación por parte de IBM, el Cliente tendrá la posibilidad de acceder al entorno del Servicio de Cloud, utilizar las interfaces de línea de mandatos y API disponibles para desplegar las aplicaciones disponibles y aprovechar las API de IBM para crear aplicaciones. La interfaz de usuario online, las API y la interfaz de línea de mandatos de Bluemix se denominan colectivamente como "Interfaz de Usuario de Bluemix" y es posible que se muestren sólo en inglés. Se proporcionará un catálogo de servicios adicionales, que el Cliente puede añadir a la cuenta del Cliente a través de la Interfaz de Usuario de Bluemix.

A través de la Interfaz de Usuario de Bluemix, el Cliente puede autorizar a otros usuarios a colaborar con el Cliente en las aplicaciones del Cliente. Dicha autorización puede incluir la posibilidad de que los usuarios desplieguen aplicaciones, seleccionen servicios adicionales e incurran, bajo otras fórmulas, en gastos asociados a la cuenta del Cliente. El Cliente es responsable de todas las acciones de los usuarios autorizados por el Cliente y de todos los posibles cargos relacionados.

#### 1.2 Servicios Bluemix

Los servicios adicionales están sujetos al Acuerdo de Servicios de Cloud y a esta Descripción de Servicios. Un servicio puede proporcionar su propia Descripción de Servicios, disponible a través de la Interfaz de Usuario de Bluemix, que puede proporcionar términos adicionales o distintos que anulen provisiones incoherentes de esta Descripción de Servicios. Por ejemplo, una Descripción de Servicios puede proporcionar acuerdos de nivel de servicio, provisiones de soporte técnico específicas o identificación de software de habilitación que sean diferentes. Algunos servicios que no son de IBM estarán sujetos a sus propias condiciones de licencia y no estarán sujetos al Acuerdo de Servicios de Cloud. El despliegue y uso de los servicios adicionales constituye la aceptación de las condiciones asociadas con los servicios relevantes de la Interfaz de Usuario de Bluemix.

La documentación para Bluemix y para cualquier servicio adicional puede incluir directrices y/o limitaciones de uso para preservar el rendimiento, la capacidad de respuesta o la integridad de la plataforma Bluemix. El Cliente se compromete a utilizar Bluemix y los servicios adicionales de acuerdo con estas directrices y entiende que las aplicaciones que no cumplan estas directrices podrán ser resueltas de forma automática por el sistema o por los administradores de sistemas Bluemix.

El Servicio de Cloud Bluemix y los servicios individuales disponibles a través de Bluemix se ofrecen sobre una base mes a mes. IBM proporcionará un aviso al menos con treinta (30) días de antelación al Cliente, en el sitio de Bluemix, en relación con cualquier cambio en el Acuerdo de Servicios de Cloud, esta Descripción de Servicios, la Descripción de Servicios para un servicio adicional o la retirada de un servicio adicional. El uso continuado de Bluemix o del servicio adicional por parte del Cliente después de la fecha efectiva del cambio constituye la aceptación del cambio de precio o de condiciones.

#### 1.3 Aplicaciones del Cliente

El Cliente no podrá revender el acceso al Servicio de Cloud o a cualquiera de los servicios adicionales a terceros. No obstante, el Cliente podrá utilizar el Servicio de Cloud y los servicios adicionales para crear las aplicaciones del Cliente y hacer que estén disponibles sobre la base de estos servicios a los usuarios del Cliente. El Cliente acepta que IBM puede utilizar cookies y tecnologías de seguimiento con el fin de recopilar información y estadísticas de uso diseñadas para ayudar a mejorar la experiencia del usuario y/o personalizar las interacciones con los usuarios de acuerdo con lo establecido en <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. El Cliente es responsable de disponer de acuerdos adecuados vigentes para los usuarios y asimismo es responsable del uso de las aplicaciones del Cliente por parte de los usuarios finales del Cliente, incluyendo el contenido que suministran. Excepto en el supuesto de que sea parte de una reclamación de indemnización válida bajo el apartado "Responsabilidad e Indemnización" del Acuerdo de Servicios de Cloud, el Cliente es el único responsable

de cualquier responsabilidad por daños o pérdidas en los cuales puedan incurrir los usuarios finales del Cliente como resultado del uso de las aplicaciones del Cliente.

#### **1.4 Cumplimiento de las Leyes**

El Cliente es responsable de cumplir con todas las leyes, regulaciones y términos contractuales aplicables a cualquier servicio utilizado por el Cliente, a las aplicaciones que el Cliente desarrolla o a los datos a los cuales el Cliente accede o que distribuye. En la medida en que IBM requiere disponer de derechos para procesar el contenido o los datos conforme a lo solicitado por el Cliente o por los usuarios del Cliente, el Cliente es responsable de obtener esos derechos antes de proporcionar el contenido o los datos. Para las aplicaciones del Cliente donde el Cliente permita a sus usuarios iniciar sesión en la aplicación del Cliente utilizando credenciales de usuario de Facebook, Google u otras aplicaciones de terceros, estos derechos incluyen el permiso del usuario del Cliente a IBM para recibir y procesar su dirección de correo electrónico, ID de cuenta, nombre en pantalla, número de teléfono, una dirección URL para su foto de perfil, u otra información de identificación personal proporcionada por el servicio de un tercero. El Cliente comprende que IBM podrá utilizar recursos globales (residentes no permanentes utilizados localmente y personal de sedes de todo el mundo) para ofrecer soporte a nivel remoto para el suministro de Bluemix y de los servicios adicionales. El Cliente acepta no proporcionar contenido o datos controlados como material de defensa bajo la ITAR (International Traffic in Arms Regulations) de EE.UU. o bajo las regulaciones o leyes de cualquier otro país o que requieran una licencia de exportación o de otro modo tengan restringida la exportación para el personal sometido a leyes de control de exportación vigentes.

## **2. Descripción de las Medidas de Seguridad**

IBM Bluemix aplica controles de seguridad por capas a lo largo de la red, las infraestructuras y las aplicaciones.

### **2.1 Descripción de Prácticas Recomendadas de Seguridad**

La seguridad de los sistemas de TI implica la protección de los sistemas y la información a través de la prevención, la detección y la respuesta frente al acceso indebido desde el interior y el exterior de la empresa. El acceso indebido puede comportar información alterada, destruida o apropiada indebidamente, o puede suponer el mal uso de los sistemas del Cliente para atacar a otros usuarios. Ningún sistema o producto de TI puede hacerse completamente seguro y ningún producto o medida de seguridad puede ser totalmente eficaz en la prevención del acceso indebido. Los sistemas y productos de IBM están diseñados para formar parte de un enfoque de seguridad integral, que necesariamente implicará procedimientos adicionales de funcionamiento y podrá requerir que otros sistemas, productos o servicios sean más eficaces. IBM NO GARANTIZA QUE LOS SISTEMAS Y PRODUCTOS SON INMUNES A LA CONDUCTA MALINTENCIONADA O ILEGAL DE CUALQUIER PARTE.

### **2.2 Políticas de Seguridad**

IBM mantiene las políticas de privacidad y seguridad que se publican y se comunican a los empleados de IBM. IBM requiere una formación en privacidad y seguridad a las personas individuales de todo el mundo que ofrecen soporte en los centros de datos de IBM y mantenemos un equipo de seguridad que se centra únicamente en la seguridad de la información. Las políticas de seguridad y los estándares de IBM se revisan y se evalúan anualmente. Las incidencias de seguridad de IBM se gestionan de acuerdo con un procedimiento de respuestas ante incidencias.

### **2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio**

Las modificaciones de los recursos del sistema operativo (OSR) y el software de aplicaciones se rigen por el proceso de gestión de cambios de IBM. Los cambios de las reglas de firewall se rigen por el proceso de gestión de cambios y los revisan por separado el personal de seguridad de IBM antes de la implementación. El personal de IBM monitoriza los centros de datos de IBM de forma ininterrumpida (24x7). El escaneo de vulnerabilidades lo realizan normalmente los administradores autorizados para ayudar a detectar y resolver posibles vulnerabilidades de seguridad del sistema. Los sistemas de detección de malware (antivirus, escaneo de vulnerabilidades y prevención de intrusiones) están activados en los centros de datos de IBM.

### **2.4 Seguridad Física y Centros de Datos**

La infraestructura de tipo cloud de Bluemix está alojada y se gestiona dentro de los centros de datos de IBM SoftLayer. Se basa en las prestaciones de SoftLayer para la seguridad física.

## **2.5 Seguridad de Redes e Infraestructuras**

Bluemix utiliza firewalls para restringir el acceso a la red de Bluemix. Utiliza dispositivos de protección contra intrusiones dedicados a monitorizar y detectar intrusiones en la red. Analiza periódicamente los firewalls para verificar que estén correctamente configurados. Se han implementado procedimientos de prueba de penetración para detectar las vulnerabilidades y poder gestionarlas adecuadamente. Utiliza el escaneo de vulnerabilidades de aplicaciones para detectar vulnerabilidades de las aplicaciones y poder mitigarlas. El equipo de operaciones de Bluemix verifica que los parches para sistemas operativos se apliquen con la periodicidad adecuada, en función de la complejidad y la urgencia de los fixes.

## **2.6 Autenticación de Usuarios y Control de Accesos**

Se requiere que todos los usuarios desarrolladores de aplicaciones de Bluemix obtengan una identidad web de IBM con el fin de tener acceso a las plataformas y servicios Bluemix. Bluemix realiza comprobaciones de autorización a partir de la identidad del usuario conectado, para restringir el acceso sólo a las aplicaciones autorizadas. Bluemix utiliza estándares abiertos como OpenID y OAuth para habilitar el inicio de sesión único para los desarrolladores de aplicaciones en el entorno Bluemix.

## **2.7 Registros de Auditoría**

Bluemix realiza auditorías periódicas de los registros de acceso para permitir ver quién ha iniciado sesión en varios sistemas, autenticaciones fallidas, etc., para detectar potenciales accesos no autorizados o ataques a la red.

## **2.8 Identidades**

Bluemix regula el acceso a las identidades con privilegios, incluyendo las aprobaciones y la recertificación de los accesos de cada pocos meses.

## **2.9 Aislamiento de las Aplicaciones**

Bluemix se basa en la tecnología de Cloud Foundry. Cada aplicación creada en Bluemix se ejecuta en su propio contenedor de aplicación. Estos contenedores están limitados en términos de uso de CPU, memoria y disco.

## **2.10 Seguridad de Datos**

Bluemix no ofrece ninguna garantía de seguridad de los datos de los Clientes ni prevención ante pérdida de datos.

## **3. Objetivo de Nivel de Servicio (SLA)**

IBM proporciona los siguientes Objetivos de Nivel de Servicio ("SLO") para Servicio de Cloud, tras poner el servicio a disposición del Cliente.

IBM ofrecerá un SLO del 99,9% de disponibilidad del servicio medido por los valores siguientes:

- a. Posibilidad de desplegar una aplicación a través del portal o de la línea de mandados.
- b. Posibilidad de conectarse a un servicio de aplicaciones.
- c. Posibilidad de una instancia de servicio individual.

No se ofrecen créditos de nivel de servicio ni informes en este momento.

## **4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación**

### **4.1 Cargos y Facturación**

#### **4.1.1 Pago por Uso**

No se aplica ningún cargo por acceder a la plataforma Bluemix. Los servicios adicionales disponibles a través de Bluemix pueden incluir cargos asociados. En tal caso, la métrica de precios (la unidad medida por el servicio) se describirá en la Descripción de Servicios de los servicios. El servicio puede identificar un "Tramo Gratuito", que es un nivel de uso o una configuración del servicio donde no se aplica ningún cargo. El uso por encima de este nivel o el uso de otra configuración supondrá incurrir en los cargos identificados por el servicio.

Determinados servicios se facturan en una métrica de uso mensual que basa la tarifa en una unidad de servicio que se utiliza durante un mes entero. El uso o el despliegue de ese servicio durante menos de un mes será prorrateado en función del número de días del mes. Para todas las otras métricas, todo uso parcial se redondeará a una unidad completa de medida superior.

#### 4.1.2 Suscripción

Además del Pago por Uso, Bluemix ofrece una Suscripción a través de la cual, a cambio de un nivel de uso acordado en la plataforma Bluemix durante el Período de Suscripción escogido, el Cliente puede obtener un descuento en los cargos por uso incurridos por los servicios Bluemix elegibles. Los cargos por uso de los servicios Bluemix que exceda el nivel de uso acordado se facturarán, al vencimiento, como un exceso de Suscripción.

Para proporcionar flexibilidad de uso, los Períodos de Suscripción se dividen en ciclos de 12 meses (o si quedan menos de 12 meses de Período de Suscripción, el número restante de meses como un ciclo). Los créditos por uso que se pagan por adelantado o están asociados con el ciclo pueden utilizarse en cualquier momento durante el ciclo. Los excedentes de suscripción no se facturarán hasta que se hayan consumido todos los créditos por uso pagados previamente o asociados con el ciclo. Los créditos por uso no utilizados al final de un ciclo se perderán.

Las suscripciones a Bluemix no pueden cancelarse durante su vigencia y se renuevan automáticamente al final de la vigencia bajo las mismas condiciones de uso para el mismo Período de Suscripción. Para evitar la renovación automática, el Cliente deberá avisar con noventa (90) días de antelación a IBM sobre la cancelación, por escrito, antes de finalizar el Período de Suscripción actual.

#### 4.2 Período de Prueba

La cuenta del Cliente puede ser elegible para un Período de Prueba de 30 días durante el cual no se aplican cargos por los servicios prestados por IBM. Si el Cliente tiene autoridad administrativa sobre una cuenta, puede actualizarla desde la versión de Prueba a la versión de producción en cualquier momento. Si una cuenta no se actualiza antes del vencimiento del Período de Prueba, la cuenta quedará inhabilitada hasta que se actualice. Los Acuerdos de Nivel de Servicio, si existen, no se aplican durante el Período de Prueba. En caso contrario, se aplican todos los otros términos.

### 5. Soporte Técnico

El soporte técnico para IBM Bluemix está disponible de tres formas:

#### 5.1 Soporte Gratuito

Se proporciona Soporte Gratuito a todos los Clientes de Bluemix. Un consumidor de los recursos proporcionados por la plataforma puede acceder al Foro de DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) y publicar preguntas relacionadas con cualquier aspecto del producto Bluemix. Las preguntas publicadas en el Foro no quedan bajo ningún SLA en relación con la obligatoriedad de responder o de aportar fixes. El Soporte Gratuito no da derecho de titularidad para acceder al Sistema de Tickets de Soporte de IBM. Todas las preguntas o los problemas se gestionan a través del Foro.

Si el Cliente no ha adquirido soporte y descubre un problema que considera un defecto, puede enviar un correo electrónico a [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net). Estos problemas se tendrán en cuenta por orden de llegada y no se garantiza una respuesta.

#### 5.2 Soporte Estándar

El precio del Soporte Estándar se aplica como porcentaje estándar de los cargos por uso de Bluemix del Cliente (excluyendo cualquier descuento que se encuentre disponible a través de una oferta de Suscripción) con una tarifa mínima por mes, tal como se describe con más detalle en el sitio web de Bluemix.

Los Clientes tienen acceso al Soporte Estándar de dos formas.

- Usuario de Período de Prueba de 30 Días
- En cualquier momento después del Período de Prueba de 30 días, solicitando el Soporte Estándar para la cuenta del Cliente, poniéndose en contacto con un Representante de Ventas de IBM. La renovación automática de las suscripciones de soporte al final de la vigencia, por una nueva vigencia idéntica a la anterior. Para evitar la renovación automática, el Cliente deberá avisar con noventa (90) días de antelación a IBM sobre la cancelación, por escrito, antes de finalizar el Período de Suscripción de Soporte actual.

Los Clientes del Soporte Estándar pueden abrir tickets en el Sistema de Tickets de Soporte de IBM. Nuestro equipo de soporte dedicado gestionará el ticket en base a la severidad inicial definida por el Cliente, tras confirmación por parte de IBM del nivel de severidad real.

Todos los tickets abiertos por los Clientes del Soporte Estándar se investigan con el fin de identificar la causa raíz. Cuando se necesiten datos de diagnóstico de problemas para identificar un problema, se pedirá al Cliente su aprobación para acceder a los registros y a otros datos de determinación de problemas de la aplicación del Cliente para ayudar a determinar la causa raíz. Si no se proporciona el acceso a estos datos, puede retrasarse la resolución del problema. Una vez completado el análisis de la causa raíz, el equipo llevará a cabo una de las siguientes acciones:

- a. La causa raíz está en un Servicio de Disponibilidad General de IBM  
Si se abre un ticket y el análisis de la causa raíz determina que se trata de un defecto en el servicio prestado de Disponibilidad General de IBM, se prestará atención al ticket en base a la gravedad establecida por el Cliente y confirmada por IBM.
- b. La causa raíz está en un Servicio Beta de IBM  
IBM publicará servicios clasificados como Beta. Esto permite a los equipos de Desarrollo y Marketing evaluar el valor de los servicios en el mercado y hacer ajustes antes de hacer que el servicio sea de Disponibilidad General. Si se abre un ticket y el análisis de la causa raíz determina que se trata de un defecto en un servicio prestado Beta de IBM, IBM no tendrá obligación alguna de proporcionar un fix. Además, el ticket se gestionará con un nivel de severidad 3 o 4, según sea aplicable.
- c. La causa raíz está en un Servicio Experimental  
IBM publicará servicios clasificados como Experimentales. Estos servicios pueden ser inestables, pueden cambiar frecuentemente y pueden discontinuarse tras aviso con poca antelación. Los servicios identificados como Experimentales recibirán soporte únicamente a través del Foro de Bluemix.
- d. La causa raíz está en un Servicio de un Tercero  
Los servicios de terceros son proporcionados por proveedores externos de IBM. Pueden ser prestados por empresas específicas de software, partners o ISV. Si se abre un ticket y el análisis de la causa raíz determina que se trata de un defecto en un Servicio de un Tercero, IBM no tendrá obligación alguna de proporcionar un fix.
- e. La causa raíz está en un Servicio de Comunidad o de Código Abierto  
Los Servicios de Comunidad o de Código Abierto los prestan comunidades de código abierto externas de IBM. Si se abre un ticket y el análisis de la causa raíz determina que se trata de un defecto en un Servicio de Comunidad, IBM no tendrá obligación alguna de proporcionar un fix. IBM procederá a cerrar el ticket y redirigirá al Cliente a la comunidad o el foro correspondiente, para recibir soporte.

### 5.2.1 Detalles de Soporte Técnico

Las horas de Soporte Técnico se definen en el manual SaaS Support Handbook del Client Success Portal, en la dirección: <https://cloudoe.support.ibmcloud.com/ics/support/mylogin.asp?splash=1>.

El Soporte fuera del horario laboral (fuera del horario normal de funcionamiento establecido anteriormente) sólo está disponible para los problemas de Severidad 1.

Para obtener asistencia:

- Pulse el enlace de Soporte bajo las cuentas cuando inicie la sesión en Bluemix
  - **Portal web de soporte:** <https://support.ibmcloud.com>
- Para los tickets existentes, envíe un correo electrónico a [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net) (incluya "5377#ticket" en la línea de asunto, donde ticket es el número del ticket).

El Cliente define la severidad del problema en base a sus necesidades empresariales, sujeto a la confirmación por parte de IBM de que el nivel de severidad es adecuado.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
1	<p><b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.</p> <p>Los problemas de Severidad 1 requieren que el Cliente esté disponible para ayudar a IBM a diagnosticar los problemas durante el período de soporte ininterrumpido 24x7; de lo contrario, pasan a ser de Severidad 2.</p>	En el plazo de una hora	24x7
2	<p><b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de pasarse las fechas límite.</p>	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales definidas anteriormente
3	<p><b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.</p>	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales definidas anteriormente
4	<p><b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica</p>	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales definidas anteriormente

### 5.3 Soporte Premium

Si el Cliente ha adquirido el Soporte Estándar pero necesita un nivel de soporte más focalizado, el Cliente puede adquirir el Soporte Premium. El Soporte Premium incluye un Ingeniero de Soporte Designado que trabajará con el equipo del Cliente, a tiempo parcial o completo, para ayudar a desarrollar las aplicaciones del Cliente en el Entorno de Bluemix. Los Clientes interesados en esta opción pueden dirigirse a su representante de ventas, enviar un correo electrónico a sales@bluemix.net o llamar a los números de teléfono 1-844-BLUEMIX o 1-267-238-3490 (números de EE. UU.).

### 5.4 Expert Consulting Services

Un Expert Consulting Service (ECS) puede ayudar a acelerar la adopción por parte del Cliente de la plataforma Bluemix. Los servicios de consultoría se negocian individualmente con cada Cliente: el alcance, la duración y la descripción del servicio se acordarán conjuntamente y se redactará un contrato.

### 6. Acuerdos de Safe Harbor

El Servicio de Cloud no cumple las especificaciones de los Acuerdos de Safe Harbor entre Estados Unidos-UE y Estados Unidos-Suiza.

### 7. Software de Habilitación

Bluemix y los servicios adicionales pueden proporcionar software de habilitación destinado a ser utilizado para acceder a los servicios. A menos que se proporcionen otros términos en la Descripción de Servicios del servicio individual, el Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente asociado con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, del modo descrito en la documentación, durante la vigencia del Servicio de Cloud. En la medida en que el software de habilitación contiene código de muestra, el Cliente tiene el derecho adicional de realizar trabajos derivados del código de muestra y utilizarlos en conformidad con esta concesión. El software de habilitación se proporciona bajo el Objetivo de Nivel de Servicio, si existe, como componente del Servicio de Cloud, pero por otro lado se proporciona "TAL CUAL".

## 8. Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los Servicios de Cloud. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar un Servicio de Cloud como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

## 9. Servicios Beta o Experimentales

Algunos de los servicios disponibles dentro de Bluemix se pueden prestar como Servicio Beta o Experimental. Los Servicios Beta o Experimentales se identificarán como tales en la Interfaz de Usuario de Bluemix. A menos que un Servicio Beta o Experimental incorpore términos distintos, dichos Servicios están sujetos a lo siguiente:

- a. El Servicio Beta o Experimental es un Servicio de Cloud que IBM está desarrollando y probando. El Cliente está autorizado para utilizar el Servicio Beta o Experimental durante el período especificado con el objetivo de evaluar su funcionalidad y para proporcionar comentarios a IBM o al proveedor de servicios tercero. IBM puede proporcionar detalles e información de soporte adicionales que se apliquen al acceso y al uso de un Servicio Beta o Experimental por parte del Cliente.
- b. Los Servicios Beta o Experimentales pueden no cumplir las prácticas normales de seguridad de Bluemix y no cumplen las directrices de los Acuerdos de Safe Harbor entre Estados Unidos-UE y entre Estados Unidos-Suiza, y no se han diseñado para estar en conformidad con ninguna regulación gubernamental específica o medida de seguridad específica. El Cliente acepta no incorporar contenido que pueda estar sujeto a tales regulaciones o a medidas de seguridad adicionales que sean necesarias.
- c. El Servicio Beta o Experimental posiblemente no estará al nivel de rendimiento o compatibilidad de un servicio disponible de forma generalizada y posiblemente no se habrá comprobado exhaustivamente, y esta limitación incluye también sus características de seguridad y protección de datos personales. Los Servicios Beta o Experimentales no están diseñados para su uso en un entorno de producción o con fines comerciales y cualquier uso de este tipo es por cuenta y riesgo del Cliente. IBM no garantiza que pondrá a disposición un Servicio Beta o Experimental o cualquier servicio similar, o en caso de ofrecerlo, que será similar al Servicio Beta o Experimental. Si se ofrece un servicio de disponibilidad general, IBM no tiene ninguna obligación de ofrecer prestaciones o servicios de migración.
- d. En general no se aplican cargos por el uso de un Servicio Beta o Experimental a menos que se especifique de otro modo por parte de IBM o un proveedor de servicios tercero. Si algún organismo impusiese un arancel, tasa, impuesto (incluidas las retenciones), gravamen o cargo a la importación o exportación, transferencia, acceso o uso de un Servicio Beta o Experimental o un servicio de un tercero, el Cliente deberá pagar la cantidad correspondiente.
- e. El Cliente puede utilizar un Servicio Beta o Experimental durante el período que IBM especifique o hasta que IBM retire o resuelva el Servicio Beta o Experimental. El Cliente puede resolver el uso de un Servicio Beta o Experimental en cualquier momento mediante notificación a IBM. El Cliente es responsable de retirar cualquier contenido de su propiedad que el Cliente quiera conservar antes del vencimiento o resolución de un Servicio Beta o Experimental. IBM puede, en cualquier momento, suspender, revocar, limitar o rechazar la participación en un Servicio Beta o Experimental o el uso de éste. El contenido puede ser destruido al vencer o cancelarse el Servicio Beta o Experimental a menos que esté disponible una migración específica a los Servicios de Cloud de disponibilidad general relacionada.
- f. IBM puede, a discreción propia, modificar las condiciones aplicables a un Servicio Beta o Experimental, modificar el entorno informático o retirar las prestaciones de un Servicio Beta o Experimental, en su totalidad o en parte, mediante aviso. El uso continuado por parte del Cliente supone la aceptación de dichas modificaciones por parte del Cliente. Si el Cliente no acepta una modificación, el Cliente será responsable de la discontinuidad del uso a partir de la notificación.
- g. Si no existen cargos, la responsabilidad total de IBM en relación con posibles reclamaciones originadas por el uso de un Servicio Beta o Experimental por parte del Cliente, adquirido en base a lo establecido en el presente documento, no superará la cantidad de los daños directos reales hasta un máximo de 1.000 USD (o el importe equivalente en la divisa local). Los Servicios Beta o Experimentales se prestan sin garantía de ningún tipo.

- h. El Cliente acepta que IBM puede utilizar todos los comentarios y las sugerencias que aporte el Cliente. El Cliente acepta que IBM puede utilizar cookies y tecnologías de seguimiento para recoger datos de Carácter Personal con el fin de recopilar información y estadísticas de uso diseñadas para ayudar a mejorar la experiencia del usuario y/o personalizar las interacciones con los usuarios de acuerdo con lo establecido en <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Cuando así lo requiera la legislación aplicable, el Cliente deberá haber notificado a los usuarios y obtenido su consentimiento para llevar a cabo todo lo anterior.