ANEXO DE PRODUCTO
CASETRACKING

El presente Anexo de Producto (el “Anexo”) forma parte integrante del Acuerdo Marco de Servicios (el “Acuerdo” o “MSA”) suscrito entre LEMONTECH y el Suscriptor, y regula de manera particular la contratación del producto CaseTracking. En todo lo no previsto expresamente en este Anexo regirán las condiciones generales del Acuerdo. En caso de conflicto entre el Acuerdo y este Anexo respecto de materias propias y específicas de CaseTracking, prevalecerá lo dispuesto en este Anexo.

I. Definiciones específicas del producto

Para los efectos de este Anexo, los términos definidos en el Acuerdo conservan su significado. Adicionalmente, los siguientes términos tendrán el sentido que se indica:

1. Causas Contratadas: número mínimo de Causas o procesos Judiciales activas que el Suscriptor compromete de forma recurrente respecto de CaseTracking. Constituye una capacidad mínima facturable, exigible con independencia del número de causas efectivamente gestionadas en cada período.
2. Causas o procesos Adicionales: Causas o procesos Judiciales activas habilitadas por sobre las Causas o procesos Contratadas. Generan cargos adicionales conforme a la propuesta comercial y se rigen por las reglas de revisión y consolidación de este Anexo.
3. Causa Judicial: proceso judicial (juicio, litigio o expediente) ingresado y habilitado en CaseTracking. El conteo de capacidad se realiza sobre causas activas registradas en la Plataforma, estando conectadas o no a algún Portal Judicial Web, y no sobre acciones o movimientos procesales individuales.
4. Caso activo: Aquel proceso u expediente judicial o no judicial, sobre el cual se pueden realizar acciones y ejecutar funciones en CaseTracking, independientemente de su conexión. Aparece con el estado "Activa".

5. Caso inactivo: Aquel proceso u expediente judicial o no judicial, sobre el cual no se pueden realizar acciones y ejecutar funciones en CaseTracking por haber sido desactivada por el usuario o a solicitud del usuario. Aparece con el estado "Inactiva".
6. Uso Sostenido: mantención de Causas Adicionales de manera continua durante el semestre evaluado, sin que medie una solicitud formal de reducción por parte del Suscriptor.
7. Modalidad: conjunto de funcionalidades de CaseTracking contratado por el Suscriptor (Estándar o Avanzado), según se especifique en la propuesta comercial.

II. Descripción y alcance del servicio

A. Finalidad

CaseTracking es una plataforma SaaS de LEMONTECH diseñada para centralizar, automatizar y optimizar la gestión de procesos judiciales de estudios de abogados y departamentos legales corporativos con cartera de litigios activa. Permite a los equipos legales centralizar sus causas en un solo lugar, obtener visibilidad operativa en tiempo real y tomar decisiones estratégicas basadas en datos, eliminando la dependencia de gestión manual y la consulta individual en portales judiciales.

A. Alcance de la prestación

El alcance del Servicio comprende el acceso a la Plataforma en modalidad SaaS, el uso de los módulos y funcionalidades correspondientes a la Modalidad contratada, y los servicios asociados de habilitación, mantención, respaldo y soporte regulados en el Acuerdo. El detalle de la Modalidad efectivamente contratada y el número de Causas Contratadas se determinarán en la propuesta comercial aceptada por el Suscriptor.

III. Estructura

CaseTracking se estructura en dos Modalidades de servicio. La siguiente tabla describe las funcionalidades disponibles por Modalidad, sin que ello implique su contratación automática:

Modalidad	Funcionalidades disponibles
Estándar	Centralización de causas judiciales con actualización automática desde portales (*); Notificaciones automáticas de alertas, vencimientos y movimientos; Dashboard con visualización de procesos activos, congelados y archivados; Reportes e inteligencia de negocios (BI); Colaboración sin límite de usuarios; Automatización de flujos de trabajo; Asignación de tareas y eventos; Email diario con consolidado de novedades procesales; Aplicaciones móviles.
Avanzado	Todas las funcionalidades de la Modalidad Estándar, más: CaseClassify (clasificación de cartera por hitos críticos potenciado con IA); Semáforo de Cartera (visualización del estado de cartera con

Modalidad	Funcionalidades disponibles
	SLAs personalizables); Vigilancia (monitoreo de RUT y alertas ante demandas publicadas).
Avanzado+	Funcionalidades de la Modalidad Avanzado con condiciones personalizadas de escala, seguridad e integración, según lo acordado en la propuesta comercial.

Las funcionalidades CaseClassify, Semáforo de Cartera y Vigilancia están disponibles únicamente en la Modalidad Avanzado, y su habilitación queda sujeta a su inclusión expresa en la propuesta comercial.

IV. Características técnicas

A. Modalidad de prestación

El Servicio se presta íntegramente en modalidad Software as a Service (SaaS), mediante acceso web autenticado, sin entrega de copia del software ni instalación local, sin perjuicio de las aplicaciones móviles disponibles. La infraestructura, el hosting, el almacenamiento, la mantención y los respaldos se rigen por las cláusulas correspondientes del Acuerdo, sin perjuicio de las características técnicas descritas en este Anexo, las que tienen carácter informativo del producto y no constituyen compromisos de nivel de servicio adicionales a los establecidos en el Acuerdo.

B. Infraestructura y arquitectura

CaseTracking se aloja íntegramente en la infraestructura de Amazon Web Services (AWS), en una cuenta de organización independiente que aísla el entorno productivo de los entornos de prueba. La arquitectura es redundante e incorpora autoescalado y monitoreo continuo. Los accesos externos a la red se limitan a endpoints públicos encriptados, y los accesos administrativos cuentan con protección reforzada. LEMONTECH cuenta con certificación ISO/IEC 27001 en seguridad de la información e ISO 27701 en privacidad y realiza pruebas internas y de hacking ético de forma constante.

C. Base de datos y aislamiento de información

CaseTracking opera sobre base de datos relacional en infraestructura cloud de AWS, bajo una arquitectura multi-tenant que garantiza el almacenamiento independiente y la completa separación lógica de los datos de cada Suscriptor, impidiendo el acceso a información de terceros desde entornos distintos.

D. Respaldos y recuperación

CaseTracking contempla un esquema de respaldos automáticos diarios (back-up diario) de la base de datos alojada en AWS. Los respaldos se encuentran encriptados y almacenados en infraestructura cloud.

La entrega de respaldos sobre casos no tiene costo para el Suscriptor, y el propio Usuario puede descargarlos desde la Plataforma. La entrega de la base de datos incluyendo adjuntos deberá ser solicitada expresamente por el Suscriptor y podrá estar sujeta a cobro adicional.

Las condiciones de respaldo y de retención post-terminación son las establecidas en el Acuerdo.

E. Disponibilidad y continuidad

CaseTracking está diseñado para una disponibilidad de 99,5% de uptime mensual. Los niveles de servicio y los tiempos de respuesta y resolución exigibles entre las Partes son los definidos en el Acuerdo; en caso de discrepancia entre las cifras técnicas aquí descritas y los compromisos del Acuerdo, prevalecerá el Acuerdo.

F. Roles, permisos y autenticación

CaseTracking permite trabajo colaborativo sin límite de usuarios. Cada usuario tiene un rol asignado, configurable por el administrador del sistema del Suscriptor, que controla las acciones de visualización y modificación sobre las causas judiciales. Las credenciales se encriptan y almacenan de forma independiente por cada Suscriptor. La gestión de roles y permisos es responsabilidad del Suscriptor, conforme al modelo de responsabilidad compartida del Acuerdo.

Adicionalmente, cuenta con un módulo de Mantenedor de Credenciales para almacenar de forma encriptada las claves de acceso a portales oficiales de las Entidades, con uso compartido opcional entre Usuarios del mismo ambiente para conectar o actualizar Causas, y filtro opcional por RUT u otro identificador de las partes litigantes.
CaseTracking mantiene, a solicitud del Suscriptor, un historial de auditoría de las modificaciones a datos de negocio (Usuario, IP, fecha/hora, tipo de cambio y detalles).

G. Integraciones, API y dependencias

El Suscriptor y los Usuarios se comprometen a no exceder un máximo de 10 requerimientos por segundo al utilizar la API. En caso de superar este límite, Lemontech podrá suspender temporalmente el acceso al servicio. Dicha medida podrá aplicarse sin previo aviso y se mantendrá hasta que se restablezca el cumplimiento de los límites establecidos.
Paginación de resultados
Se establece un límite de 100 registros por página para la paginación de consultas realizadas a través de la API

La funcionalidad de Actualización Automática de CaseTracking depende de la disponibilidad y correcto funcionamiento de los portales judiciales oficiales de cada país (Chile, México, Colombia, Perú, Ecuador, Argentina, Costa Rica y Uruguay). Las interrupciones o modificaciones en dichos portales externos no son imputables a LEMONTECH. La funcionalidad CaseClassify (IA) no utiliza los datos del Suscriptor para el entrenamiento de modelos y tiene carácter orientativo; no constituye asesoramiento jurídico ni reemplaza el criterio profesional del abogado.

V. Condiciones comerciales específicas

Las características comerciales de CaseTracking se rigen por un modelo de contratación basado en Causas Contratadas (causas judiciales activas). En consecuencia, la facturación se calculará sobre la capacidad contratada por el Cliente y puesta a su disposición por Lemontech, con independencia del uso efectivo que se realice durante el período correspondiente. Este modelo permite al Suscriptor contar con una capacidad reservada para la gestión de su cartera judicial activa, de conformidad con las condiciones y reglas establecidas en el presente Anexo.

A. Causas Contratadas y Causas Adicionales

El Servicio se contrata sobre la base de las Causas Contratadas, que corresponde a la cantidad de usuarios, licencias o capacidad mínima comprometida por el Suscriptor para el período respectivo. Las Causas Contratadas constituyen la base de facturación recurrente del Servicio y será facturable con independencia del uso efectivo registrado durante dicho período.

Toda utilización que exceda las Causas Contratadas vigentes se considerará una Licencia Adicional. Las Causas Adicionales podrán generar cargos adicionales conforme a las condiciones comerciales aplicables y serán objeto de seguimiento y revisión periódica por parte de LEMONTECH para efectos de la gestión de capacidad y actualización de la contratación.

B. Revisión, actualización de cupos y trazabilidad

LEMONTECH podrá revisar periódicamente el comportamiento de uso del Suscriptor. Cuando se verifique la utilización sostenida de Causas Adicionales durante un período semestral, LEMONTECH podrá actualizar las Causas Contratadas para el período siguiente, incorporando total o parcialmente dicha capacidad adicional como nueva capacidad base contratada.

Para estos efectos, LEMONTECH mantendrá registros operacionales relativos al uso del Servicio, las capacidades contratadas, las Causas Adicionales utilizadas y las solicitudes de ajuste efectuadas por el Suscriptor.

Salvo que el Suscriptor solicite formalmente una reducción durante la Ventana de Ajuste correspondiente, las Causas Contratadas para el período siguiente podrán ajustarse

considerando la capacidad efectivamente utilizada de manera sostenida durante el semestre anterior, de conformidad con las reglas establecidas en el presente Anexo.

C. Cláusulas de aceptación

El Suscriptor reconoce y acepta que, si durante un período semestral utiliza Causas Adicionales de manera sostenida y no solicita una reducción durante la Ventana de Ajuste correspondiente, LEMONTECH podrá incorporar dicha capacidad adicional a las Causas Contratadas aplicables al período siguiente, quedando ésta sujeta a las condiciones de facturación vigentes.

VI. Limitación de responsabilidad

CaseTracking actualizará y se conectará únicamente a las Causas Judiciales que hayan sido registradas por el Usuario, conforme a los permisos habilitados para dicho efecto. La disponibilidad de conexión de cada Causa Judicial dependerá de las funcionalidades desarrolladas para el respectivo portal judicial u organismo oficial (Entidad), de los cambios que dichas Entidades implementen en sus portales, y de las restricciones geográficas o técnicas que puedan existir en cada país. Para que CaseTracking pueda conectarse a una Causa Judicial y extraer y entregar información sobre sus Movimientos, ésta deberá haber sido previamente registrada por un Usuario con permisos para ello, incluyendo todos los datos necesarios para su adecuada individualización, y siempre que las condiciones técnicas de conexión con dicha Causa lo permitan.

Las conexiones a los sitios web de las Entidades pueden ser públicas o requerir registro e inicio de sesión mediante Credenciales privadas. En este último caso, CaseTracking sólo podrá acceder a la conexión mediante el registro previo de la Credencial en el Mantenedor de Credenciales de la Plataforma. Las Credenciales son únicas e intransferibles para cada Usuario y deben actualizarse periódicamente. LEMONTECH nunca solicitará conocer dicha información y sólo podrá sugerir su ingreso directo y encriptado en la Plataforma con el único objeto de conectar una Causa Judicial. Excepcionalmente, LEMONTECH podrá solicitar el ingreso de Credenciales en un ambiente seguro y encriptado distinto a CaseTracking, únicamente para evaluar la conexión con una Entidad determinada o para el desarrollo de mejoras del producto, garantizando en todo caso las Medidas Técnicas necesarias para resguardar su confidencialidad.

El Usuario podrá optar por no utilizar sus Credenciales dentro de la Plataforma, reconociendo que dicha decisión podrá limitar el alcance y la funcionalidad completa del Servicio. CaseTracking no constituye ni pretende constituir un medio de notificación legal de las resoluciones de los organismos jurisdiccionales ante los cuales se tramitan las Causas Judiciales, por lo que no exonera al Usuario de su responsabilidad individual de efectuar el correcto seguimiento y avance de cada Causa. El Servicio no tiene por objeto reemplazar ni suplantar a los órganos jurisdiccionales que administran y proporcionan la información utilizada como fuente.

La conexión de cada Causa Judicial depende del funcionamiento del servidor o sitio web de la respectiva Entidad. En consecuencia, LEMONTECH no puede asegurar la entrega oportuna de la información ni garantizar el funcionamiento ininterrumpido de la conexión, y el Servicio podrá verse interrumpido, suspendido o afectado por modificaciones, actividades o indisponibilidad del sitio web o servidor de la Entidad correspondiente, sin que ello sea imputable a LEMONTECH.

LEMONTECH podrá dar de baja aquellas conexiones que, por dificultades técnicas, económicas o normativas, no le sea posible mantener, notificando oportunamente dicha situación a los Usuarios afectados, sin perjuicio del derecho de éstos a desistir del Servicio conforme a las reglas de terminación del Acuerdo.
Para efectos de este Anexo, constituyen causales de fuerza mayor o caso fortuito, sin que la enumeración sea taxativa, las siguientes: la indisponibilidad, caída, modificación o cambio de estructura de los portales o servidores de las Entidades; la itinerancia o falta de conectividad de dichas fuentes oficiales; y, en general, cualquier evento ajeno al control de LEMONTECH que afecte el funcionamiento de los portales judiciales que sirven de fuente a CaseTracking.

VII. Exclusión y limitación específica del producto

A. El alcance del Servicio se limita a los módulos, funcionalidades, capacidades y servicios expresamente incluidos en la Modalidad contratada por el Suscriptor. Cualquier módulo, funcionalidad o capacidad no contemplada en dicha Modalidad se considerará excluida y requerirá contratación expresa como módulo, licencia o servicio adicional, conforme a las condiciones comerciales vigentes.

B. Las funcionalidades disponibles exclusivamente para la Modalidad Avanzado, incluyendo, entre otras, CaseClassify, asistente IA, reportería avanzada, OCR avanzado, gestión avanzada de gastos, calendario legal e integraciones avanzadas, no forman parte de la Modalidad Estándar, salvo contratación expresa en contrario.

C. La funcionalidad de Actualización Automática desde portales judiciales externos depende de la disponibilidad y correcto funcionamiento de dichos portales. LEMONTECH no será responsable por limitaciones, interrupciones, errores o degradaciones del Servicio atribuibles a los portales judiciales oficiales o a cambios en sus interfaces o estructura de datos.

D. Las horas de capacitación incluidas y las capacidades de almacenamiento asociadas al Servicio, según la Modalidad contratada, serán informadas al Suscriptor. Los niveles de servicio (SLA) aplicables son los establecidos en el Anexo de Niveles de Servicio de LEMONTECH. Toda capacitación adicional a la incluida, así como todo consumo, requerimiento o prestación que exceda lo anterior, será considerado un servicio complementario y podrá ser facturado por separado, conforme a las tarifas vigentes.

E. Las reducciones de capacidad solicitadas fuera de las Ventanas de Ajuste o en contravención a las reglas establecidas en el presente Anexo no serán exigibles para LEMONTECH y no darán derecho a devoluciones, créditos, reembolsos ni ajustes retroactivos respecto de montos ya facturados.