ANEXO DE PRODUCTO
LEMONFLOW

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 LemonFlow. 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 LemonFlow, 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. Cupo Contratado: número mínimo de Usuarios nominales que el Suscriptor compromete de forma recurrente respecto de LemonFlow. Constituye la base de facturación recurrente del Servicio, exigible con independencia del uso efectivo registrado en cada período.
2. Licencias Adicionales: Usuarios habilitados en LemonFlow por sobre el Cupo Contratado. Podrán generar cargos adicionales conforme a las condiciones comerciales aplicables y serán objeto de revisión periódica por parte de LEMONTECH.
3. Usuario Nominal: cuenta de Usuario individual creada y habilitada en LemonFlow, asociada a una persona determinada. El conteo de capacidad se realiza sobre cuentas habilitadas y no sobre sesiones o accesos efectivos. No se considerarán Usuarios Nominales, para efectos del conteo de capacidad, las contrapartes, los firmantes externos ni los solicitantes que interactúen con la Plataforma, los que no tienen cobro asociado.
4. Ventana de Ajuste: períodos definidos por LEMONTECH durante los cuales el Suscriptor puede solicitar la reducción de su Cupo Contratado y LEMONTECH puede actualizar dicho Cupo conforme a este Anexo.
5. Uso Sostenido: utilización de Licencias Adicionales de manera continua durante un semestre evaluado, sin que el Suscriptor haya presentado una solicitud formal de reducción en la Ventana de Ajuste correspondiente.
6. Módulo: conjunto de funcionalidades de LemonFlow agrupadas temáticamente (Compliance, Ticketing y Gestión contractual), habilitado en la Plataforma conforme al Plan contratado.
7. Plan: combinación de Módulos y funcionalidades de LemonFlow contratada por el Suscriptor, según lo especificado en la propuesta comercial.
8. Firmas Electrónicas: firmas electrónicas disponibles en el Módulo de Gestión Contractual mediante integración con proveedores de firma. La cantidad de Firmas Electrónicas contratadas y sus condiciones se especificarán en la propuesta comercial.

II. Descripción y alcance del servicio

A. Finalidad

LemonFlow integra tres Módulos —Compliance, Ticketing y Gestión Contractual— para gestionar el cumplimiento normativo, las solicitudes legales y los contratos, con apoyo de inteligencia artificial, según el Plan y los Módulos contratados.

A. Alcance de la prestación

El alcance del Servicio comprende el acceso a LemonFlow en modalidad SaaS, el uso de los Módulos y funcionalidades del Plan contratado, y los servicios asociados de habilitación, mantención, respaldo y soporte técnico regulados en el Acuerdo. El detalle de los Módulos efectivamente contratados, el Plan y el número de Usuarios se determinarán en la propuesta comercial aceptada por el Suscriptor.

III. Estructura

LemonFlow se organiza bajo una arquitectura modular, compuesta por distintos Módulos y funcionalidades orientados a la gestión de la operación legal del Suscriptor.

Dichos Módulos y funcionalidades se agrupan y habilitan de acuerdo con el Plan contratado por el Suscriptor, de modo que el acceso efectivo a cada uno de ellos dependerá de dicho Plan. El detalle de los Módulos y funcionalidades incluidos se especificará en la propuesta comercial aceptada por el Suscriptor.

IV. Características técnicas

A. Modalidad de prestación

LemonFlow se presta íntegramente en modalidad Software as a Service (SaaS), mediante acceso web autenticado, sin entrega de copia del software ni instalación local. 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

LemonFlow se aloja en la infraestructura de Amazon Web Services (AWS), proveedor con certificación ISO/IEC 27001 en gestión de seguridad de la información, en una cuenta de organización independiente que aísla el entorno productivo de los entornos de prueba. La región principal es US-East-1 (Norte de Virginia, EE.UU.) y la región secundaria, de recuperación ante desastres, es US-West-2 (Oregón, EE.UU.), bajo una arquitectura multi-regional activa-pasiva. 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. Sin perjuicio

de lo anterior, determinadas funcionalidades, tales como filtrado de tráfico, análisis de uso, firma electrónica y funcionalidades de inteligencia artificial podrán apoyarse en servicios de proveedores tecnológicos de terceros, los que tendrán la calidad de subencargados de tratamiento conforme a lo establecido en el Contrato de Encargo de Tratamiento.

C. Base de datos y aislamiento de información

LemonFlow opera sobre base de datos en infraestructura cloud (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

LemonFlow contempla recuperación a un punto en el tiempo (point-in-time recovery) dentro de las últimas 24 horas mediante servicios de AWS, y un esquema de respaldos diarios, semanales y mensuales con retención de un (1) año. Los respaldos se replican en la región secundaria (Oregón) y se encuentran encriptados. Las condiciones de respaldo, retención post-terminación y disponibilidad exigibles son las establecidas en el Acuerdo.

E. Disponibilidad y continuidad

LemonFlow está diseñado para alta disponibilidad en infraestructura AWS. LEMONTECH mantiene un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) formalmente documentado y probado con frecuencia mínima anual.

F. Roles, permisos y autenticación

Cada Usuario creado en LemonFlow tiene un rol asignado, configurable por el administrador del sistema del Suscriptor, vinculado a permisos que controlan de manera granular el acceso a cada Módulo y las acciones de visualización y modificación disponibles. 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.

G. Integraciones, API y dependencias

LemonFlow dispone de una API REST documentada con autenticación mediante tokens de acceso, para la extracción e ingreso de información a la Plataforma. Los límites de uso de la API aplicables son los establecidos en el Acuerdo.

Las funcionalidades basadas en inteligencia artificial (IA para predicción de tareas y priorización inteligente) operan sobre modelos probabilísticos y sus resultados tienen carácter de apoyo a la toma de decisiones, sin reemplazar el criterio profesional del equipo jurídico del Suscriptor.

V. Condiciones comerciales específicas

Las condiciones comerciales de LemonFlow se rigen por un modelo de contratación basado en Cupos Contratados de Usuarios. En consecuencia, la facturación se calculará sobre la capacidad contratada por el Suscriptor 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 operación legal del departamento jurídico, de conformidad con las condiciones y reglas establecidas en el presente Anexo. Respecto del Módulo de Gestión Contractual, las Firmas Electrónicas se contratan en forma adicional a los Usuarios, conforme se especifique en la propuesta comercial.

A. Cupo Contratado y Licencias Adicionales

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

Toda utilización que exceda el Cupo Contratado vigente se considerará una Licencia Adicional. Las Licencias 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. Ventanas de Ajuste y reducción de capacidad

El Suscriptor podrá solicitar la reducción de su Cupo Contratado únicamente durante las Ventanas de Ajuste definidas por LEMONTECH, correspondientes a las últimas semanas de los meses de junio y diciembre de cada año. La solicitud deberá presentarse por los canales formales establecidos por LEMONTECH y antes del inicio del período semestral siguiente.

Las reducciones solicitadas estarán sujetas a validación por parte de LEMONTECH y producirán efectos a partir del período que se informe al Suscriptor una vez aprobada la solicitud. Las solicitudes presentadas fuera de las Ventanas de Ajuste podrán ser rechazadas o quedar sujetas a condiciones comerciales especiales.

El Suscriptor reconoce que una reducción significativa de la capacidad contratada podrá afectar las condiciones comerciales vigentes, incluyendo, entre otras, el nivel de servicio, beneficios asociados, descuentos por volumen, plan contratado y precios aplicables, circunstancias que serán oportunamente informadas por LEMONTECH.

C. Revisión, actualización de cupos y trazabilidad

LEMONTECH podrá revisar periódicamente el comportamiento de uso del Suscriptor. Cuando se verifique la utilización sostenida de Licencias Adicionales durante un período semestral, LEMONTECH podrá actualizar el Cupo Contratado 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 Licencias 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, el Cupo Contratado para el período siguiente podrá ajustarse considerando la capacidad efectivamente utilizada de manera sostenida durante el semestre anterior, de conformidad con las reglas establecidas en el presente Anexo.

D. Cláusulas de aceptación

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

VI. Exclusión y limitación específica del producto

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

B. Las Firmas Electrónicas se prestan mediante integración con proveedores de firma electrónica de terceros. LEMONTECH no es prestador de servicios de certificación, por lo que la validez legal de las Firmas Electrónicas dependerá del prestador de servicios de certificación respectivo y de la normativa local aplicable. LEMONTECH no será responsable por limitaciones, interrupciones o errores atribuibles a dichos proveedores, cuya indisponibilidad podrá afectar el funcionamiento de las Firmas Electrónicas.

C. Las funcionalidades de inteligencia artificial (incluyendo priorización inteligente y predicción de tareas) proveen resultados de apoyo basados en modelos probabilísticos y no constituyen asesoramiento jurídico ni garantizan resultados determinados.

D. Las horas de capacitación, capacidades de almacenamiento, niveles de servicio (SLA) y demás prestaciones asociadas al Servicio estarán sujetas a los límites,

umbrales y condiciones establecidos en el Acuerdo y en el Plan contratado. Todo consumo, requerimiento o prestación que exceda dichos límites podrá ser considerado un servicio complementario y facturado de manera adicional 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.