ANEXO DE PRODUCTO
LEMONSUITE

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 LemonSuite. 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 LemonSuite, 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 LemonSuite. Constituye una capacidad mínima facturable, exigible con independencia del uso efectivo en cada período.
2. Licencias Adicionales: usuarios habilitados por sobre el Cupo Contratado. Generan cargos adicionales conforme a la propuesta comercial y se rigen por las reglas de revisión y consolidación de este Anexo.
3. Usuario Nominal: cuenta de Usuario individual creada y habilitada en LemonSuite, asociada a una persona determinada. El conteo de capacidad se realiza sobre cuentas habilitadas y no sobre sesiones o accesos efectivos.
4. Ventana de Ajuste: período correspondiente a la última semana de cada ciclo de facturación del Suscriptor, durante el cual el Suscriptor puede solicitar la reducción de su Cupo Contratado y LEMONTECH puede actualizar dicho Cupo conforme a este Anexo.
5. Uso Sostenido: mantención de Licencias Adicionales de manera continua durante el ciclo de facturación evaluado, sin que medie una solicitud formal de reducción por parte del Suscriptor.
6. Plan: conjunto paquetizado de módulos y funcionalidades de LemonSuite contratado por el Suscriptor, según se especifique en la propuesta comercial.

II. Descripción y alcance del servicio

A. Finalidad

LemonSuite es una plataforma SaaS de LEMONTECH destinada a la gestión integral de la operación legal del Suscriptor, incluyendo la gestión del tiempo, documentos, proyectos, tareas, facturación y cobranza, así como la captura asistida del tiempo de trabajo mediante funcionalidades de inteligencia artificial, según el Plan y los módulos contratados.

B. 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 al Plan contratado, y los servicios asociados de habilitación, mantención, respaldo y soporte 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

LemonSuite se organiza bajo una arquitectura modular, compuesta por distintos módulos y funcionalidades que abordan las diversas áreas de la operación legal del Suscriptor, tales como la gestión del tiempo, documentos, proyectos, tareas, facturación y cobranza, así como la captura asistida del tiempo de trabajo mediante funcionalidades de inteligencia artificial.

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 lo convenido entre las Partes. Esta estructura permite adecuar el alcance del Servicio a las necesidades operativas del Suscriptor, según el Plan contratado.

El detalle de los módulos y funcionalidades incluidos en el Plan contratado se especificará en la propuesta comercial aceptada por el Suscriptor.

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

LemonSuite 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 región principal es US-East-1 (Norte de Virginia, EE.UU.) y la región secundaria es US-West-2 (Oregón, EE.UU.). 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.

C. Base de datos y aislamiento de información

LemonSuite opera sobre base de datos MySQL en infraestructura cloud, 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

LemonSuite contempla recuperación a un punto en el tiempo (point-in-time recovery) dentro de las últimas 24 horas mediante el servicio RDS de AWS, y un esquema de respaldos diarios, semanales y mensuales con retención de un (1) año (diarios de los últimos 7 días, semanales de los últimos 3 meses y mensuales del último año). Los respaldos se replican en la región secundaria (Oregón) y se encuentran encriptados. La plataforma ofrece excels con su data en un formato legible. Las condiciones de respaldo, retención post-terminación y disponibilidad exigibles son las establecidas en el Acuerdo.

E. Disponibilidad y continuidad

LemonSuite está diseñado para una disponibilidad de 99,95% de uptime mensual. LEMONTECH mantiene un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) formalmente documentado y probado con frecuencia mínima anual, con un Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) de doce (12) horas y un Punto Objetivo de Recuperación (RPO) máximo de veinticuatro (24) horas. 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

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

LemonSuite dispone de una API REST documentada que utiliza autenticación mediante tokens de acceso, para la extracción e ingreso de información a la Plataforma. Los límites de uso de la API, de requerimientos y de paginación aplicables son los establecidos en el Acuerdo.

Determinadas funcionalidades de LemonSuite, incluyendo LIA Memory, operan sobre la base de la captura y procesamiento de la actividad digital de los Usuarios (tales como reuniones, correos electrónicos y otros registros de interacción). En consecuencia, su

correcto funcionamiento puede requerir la conexión e integración de la Plataforma con servicios de terceros utilizados por el Suscriptor, tales como sistemas de correo electrónico, calendarios u otras aplicaciones compatibles. La disponibilidad, precisión y alcance de dichas funcionalidades dependerán de la correcta configuración y mantención de tales integraciones, por lo que la ausencia, limitación o interrupción de estas podrá afectar total o parcialmente su funcionamiento.

V. Condiciones comerciales específicas

Las condiciones comerciales de LemonSuite se rigen por un modelo de contratación basado en Cupos Contratados. En consecuencia, LEMONTECH facturará la capacidad contratada por el Suscriptor y puesta a su disposición, con independencia del uso efectivo que este realice durante el período correspondiente. Este modelo permite al Suscriptor contar con una capacidad reservada para la gestión de sus operaciones, conforme a las condiciones y reglas establecidas en el presente Anexo.

Tratándose de facturación anual, el pago corresponde a la totalidad del período contratado y se realiza por anticipado. Conforme al Acuerdo, LEMONTECH factura capacidad contratada y no uso efectivo, por lo que una disminución en el uso de Licencias durante el período vigente no modifica las obligaciones de pago ya comprometidas. En consecuencia: (i) los Suscriptores con facturación anual podrán solicitar la reducción de su Cupo Contratado únicamente durante la Ventana de Ajuste correspondiente a la última semana de su ciclo de facturación anual; (ii) las reducciones aprobadas tendrán efecto exclusivamente para el siguiente período anual; (iii) no se realizarán devoluciones por Licencias no utilizadas durante el año en curso; y (iv) las solicitudes presentadas fuera de dicha Ventana de Ajuste podrán registrarse, pero se revisarán y aplicarán solo en la siguiente renovación anual.

Asimismo, LEMONTECH no efectuará consolidaciones automáticas de Cupo durante el período anual en curso para Suscriptores con facturación anual; dicha revisión se realizará exclusivamente en la Ventana de Ajuste señalada o en el proceso de renovación correspondiente.

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 cada ciclo de facturación, sea este mensual, trimestral, semestral o anual, según se establezca en la propuesta comercial. El Cupo Contratado constituye la base de facturación recurrente del Servicio y será facturable con independencia del uso efectivo registrado durante dicho ciclo.

Toda utilización que exceda el Cupo Contratado vigente se considerará una Licencia Adicional. El Suscriptor podrá contratar Licencias Adicionales en cualquier momento durante

la vigencia del Servicio, las que generarán los cargos adicionales que correspondan conforme a las condiciones comerciales aplicables. LEMONTECH realizará un seguimiento y revisión periódica de estas licencias para efectos de la gestión de capacidad y actualización de la contratación.

Por su parte, el Suscriptor podrá solicitar la reducción de su Cupo Contratado únicamente al término de cada ciclo de facturación, durante la Ventana de Ajuste correspondiente y conforme a lo establecido en la letra B siguiente.

Asimismo, el Suscriptor podrá solicitar en cualquier momento el traslado a un Plan superior al contratado, el cual deberá ser cotizado con un ejecutivo comercial de LEMONTECH.

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 la última semana de su ciclo de facturación. La solicitud deberá presentarse por los canales formales establecidos por LEMONTECH y antes del nuevo ciclo de facturación.

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 ciclo de facturación, 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 ciclo de facturación anterior, de conformidad con las reglas establecidas en el presente Anexo.

D. Cláusulas de aceptación

El Suscriptor reconoce y acepta que, si durante un ciclo de facturación de servicio, 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. Determinadas funcionalidades, tales como LIA Memory, pueden estar incluidas en ciertos Planes o contratarse como complemento adicional por Usuario, conforme se especifique en la propuesta comercial.

C. Determinadas funcionalidades podrán requerir la integración con servicios o plataformas de terceros utilizados por el Suscriptor, tales como servicios de correo electrónico, calendarios u otras aplicaciones compatibles. El correcto funcionamiento de dichas funcionalidades dependerá de la disponibilidad, configuración y operación de tales servicios de terceros, por lo que LEMONTECH no será responsable por limitaciones, interrupciones, errores o degradaciones del Servicio atribuibles a dichos servicios o a su configuración por parte del Suscriptor.

D. Los registros sugeridos por LIA Memory tienen carácter de propuesta y no se incorporan a la Plataforma sin la aprobación del Usuario. La duración sugerida se basa en el tiempo de uso de las aplicaciones y no necesariamente en el trabajo efectivamente realizado, por lo que corresponde al Suscriptor y a sus Usuarios revisar, ajustar y aprobar cada registro.

E. 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.

F. 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.