CONTRATO DE ENCARGO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LEMONTECH

Producto: LEMONSUITE

Lemontech SpA, rol único tributario N° 99.511.620-0, representada por don Ezequiel Rabinovich, cédula de identidad N° 24.881.069-6, ambos domiciliados en Avenida Apoquindo 4501, oficinas 1901 y 1903, comuna de Las Condes, Santiago, Chile, en adelante indistintamente "LEMONTECH" o el "Encargado"; y "EL CLIENTE", persona natural o jurídica que contrata los servicios de Lemontech desde cualquier país, territorio o jurisdicción y que acepta los términos de este Contrato, en adelante el "Responsable".

Las partes suscriben el presente Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos Personales (en adelante, el "Contrato" o el "DPA"), que forma parte del Acuerdo Marco de Servicios suscrito entre ellas, con el objeto de regular el tratamiento de datos personales que el Encargado realiza por cuenta del Responsable en el software **LEMONSUITE,** y manifiestan lo siguiente:

I.- Que EL CLIENTE es responsable de los tratamientos de los datos personales que ingresa, o hace ingresar por sus usuarios, a la plataforma.

II.- Que, para la ejecución del servicio contratado, LEMONTECH, en su calidad de Encargado, tendrá acceso o tratará datos personales por cuenta del Responsable. Los tratamientos que se realizarán, dependiendo de los módulos contratados, son los siguientes:

1. Registro y procesamiento de horas trabajadas y facturables: recopilación, almacenamiento y análisis de las horas trabajadas y facturables del equipo legal del responsable, asociadas a identificadores de empleados y clientes, para la generación de liquidaciones y facturas.
2. Generación y gestión de facturas: creación, almacenamiento y emisión de facturas basadas en los datos proporcionados por el responsable, incluyendo la integración con sistemas de facturación electrónica externos, según corresponda.
3. Gestión de proyectos y tareas: creación, configuración, seguimiento y coordinación de proyectos y tareas del equipo legal, incluyendo la asignación de responsables, el registro de comentarios y la carga de documentos asociados.
4. Gestión de juicios y audiencias: registro, seguimiento y actualización de información relativa a causas judiciales y audiencias, incluyendo plazos, fechas y detalles de las partes involucradas.
5. Gestión de documentos: creación, almacenamiento y administración de documentos generados o cargados por el responsable, relacionados con facturación, liquidaciones o causas legales.
6. Generación de reportes: procesamiento y análisis de datos para la elaboración de informes sobre facturación, horas trabajadas, desempeño del equipo o estado de proyectos y juicios.

III.- Que, con el fin de proteger dichos datos personales y dar cumplimiento a la Normativa de Protección de Datos, celebran el presente Contrato con sujeción a las siguientes cláusulas.

I. Objeto y definiciones

El presente Contrato regula el tratamiento de datos personales que realizará LEMONTECH, en calidad de Encargado, por cuenta de EL CLIENTE, en su calidad de Responsable. Dicho tratamiento se efectuará conforme al Acuerdo Marco de Servicios (MSA), a la propuesta comercial o contrato de prestación de servicios aplicable, y a la Normativa de Protección de Datos.

Para efectos de este Contrato: (a) "Normativa de Protección de Datos" significa la Ley N° 19.628, sobre protección de datos personales, en su texto modificado por la Ley N° 21.719, y su normativa complementaria, así como toda otra ley de protección de datos personales que resulte aplicable al tratamiento en razón del lugar de establecimiento del Responsable o de residencia de los titulares, conforme a la cláusula XIII y al Anexo IV; (b) "Instrucciones documentadas" significa las instrucciones del Responsable contenidas en el MSA, en este Contrato y sus anexos, en la configuración de la plataforma que realicen el Responsable o sus usuarios, y en las demás instrucciones que el Responsable comunique por escrito; (c) "Subencargado" significa todo tercero que trate datos personales del Responsable por cuenta del Encargado; y (d) "Incidente de seguridad" significa toda vulneración de las medidas de seguridad que ocasione la destrucción, pérdida, alteración, comunicación o acceso no autorizados, accidentales o ilícitos, de datos personales tratados en virtud de este Contrato.

Quedan excluidos de este encargo los tratamientos que LEMONTECH realiza con fines propios, en calidad de responsable, tales como la gestión de la relación comercial y de facturación con EL CLIENTE, la recepción y gestión de solicitudes de soporte (datos de contacto del usuario y descripción del requerimiento) y la seguridad de la plataforma, los que se rigen por su aviso de privacidad. El acceso que el personal de soporte requiera a los datos alojados en la plataforma para resolver una solicitud se rige por este Contrato.

En lo relativo al tratamiento de datos personales, lo dispuesto en este Contrato prevalecerá sobre el MSA y sobre cualquier otro documento suscrito entre las partes. Si resultan aplicables cláusulas contractuales tipo conforme a la cláusula X o al Anexo IV, éstas prevalecerán sobre este Contrato en caso de contradicción.

II. Duración

Este Contrato tendrá la misma vigencia que el MSA y que la prestación de los servicios contratados, incluidas sus prórrogas. Las obligaciones de confidencialidad, devolución y supresión de los datos, y las demás que por su naturaleza deban subsistir, se mantendrán vigentes tras su término.

A la finalización del servicio, el Encargado, según instrucción del Responsable, suprimirá o devolverá todos los datos personales tratados y sus copias, salvo que una norma legal exija su conservación. Los plazos y condiciones de la devolución y supresión, incluidas las copias de seguridad, se rigen por la cláusula IX.

III. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las acciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, EL CLIENTE, responsable del tratamiento, pone a disposición del Encargado la información que se describe a continuación:

1. Datos de identificación de clientes:

   a. Nombres completos de personas naturales o razones sociales de personas jurídicas a quienes se prestan servicios legales.
   b. Identificadores fiscales como RUT, cédula de identidad u otros según la normativa aplicable.
   c. Datos de contacto, incluyendo direcciones físicas, correos electrónicos y números de teléfono.
2. Datos de los miembros del equipo legal:
   a. Nombres completos o identificadores internos de abogados, socios, auditores o asistentes del responsable.
   b. Roles o funciones dentro de los proyectos o tareas asignadas.
   c. Registro de horas trabajadas y facturables asociadas a cada individuo.
3. Datos de facturación:
   a. Descripciones de los servicios prestados vinculados a clientes específicos.
   b. Montos facturados y detalles financieros relacionados.
4. Datos de juicios y audiencias:
   a. Nombres e identificadores (RUT, cédula de identidad) de las partes involucradas en causas judiciales (clientes, contrapartes, terceros).
   b. Detalles de las causas, como números de expediente, tribunales, fechas de audiencias y plazos legales.
5. Datos contenidos en documentos y comentarios:
   a. Información incluida en documentos subidos o generados (contratos, escritos legales, informes) que pueda contener nombres, identificadores, detalles de casos o datos financieros.
   b. Contenido de comentarios registrados en la gestión de proyectos o tareas, que podría incluir referencias a clientes o partes.

Las categorías de titulares y la descripción del tratamiento constan en el Anexo I.

El Responsable determina qué datos ingresa a la plataforma. El Encargado no es responsable del contenido de los documentos, comentarios o registros que el Responsable o sus usuarios carguen, sin perjuicio de su obligación de tratarlos conforme a este Contrato.

IV. Obligaciones de LEMONTECH

El Encargado se obliga, y hará que su personal y sus Subencargados se obliguen, a:

1. Tratar los datos personales únicamente para la ejecución de este encargo y conforme a las Instrucciones documentadas del Responsable. El Encargado no tratará los datos para fines propios, salvo lo previsto en el número 9 de esta cláusula, ni los comunicará o utilizará con otra finalidad.
2. Informar inmediatamente al Responsable si, a su juicio, una instrucción infringe la Normativa de Protección de Datos, pudiendo suspender su ejecución mientras el Responsable la confirma o modifica.
3. Guardar secreto y confidencialidad respecto de los datos personales a los que acceda en virtud de este encargo, incluso después de su término, y asegurar que las personas autorizadas para tratarlos se hayan comprometido por escrito a respetar dicha confidencialidad o estén sujetas a una obligación legal de confidencialidad.
4. Asistir al Responsable, mediante medidas técnicas y organizativas apropiadas, en la atención de las solicitudes de los titulares para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, supresión,

oposición, portabilidad y bloqueo, y del derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, así como de los demás derechos que reconozca la Normativa de Protección de Datos aplicable. Si el Encargado recibe directamente una solicitud, la trasladará al Responsable sin dilación indebida y, en todo caso, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recepción, sin responderla por sí mismo salvo instrucción del Responsable.

5. Aplicar las medidas técnicas y organizativas de seguridad descritas en el Anexo II, apropiadas al riesgo del tratamiento, que comprenden la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, la de restaurar oportunamente la disponibilidad y el acceso a los datos ante un incidente físico o técnico, y un proceso de verificación periódica de su eficacia. El Encargado podrá actualizar dichas medidas siempre que no disminuya el nivel de protección.
6. No comunicar los datos a terceros, salvo a los Subencargados conforme a la cláusula VI, a otros encargados que el Responsable indique por escrito, o cuando lo exija una ley o una resolución de autoridad competente. En este último caso, el Encargado informará al Responsable antes de efectuar la comunicación, salvo que la ley lo prohíba, y la limitará a lo estrictamente requerido.
7. No adoptar por cuenta propia decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de los datos ni elaborar perfiles de los titulares. Las funcionalidades de la plataforma que generan reportes, métricas o sugerencias se ejecutan por instrucción del Responsable, a quien corresponde decidir su uso respecto de los titulares.
8. Asistir al Responsable, considerando la naturaleza del tratamiento y la información de que disponga, en la elaboración de evaluaciones de impacto en protección de datos cuando sean exigibles conforme al artículo 15 ter de la Ley N° 19.628 o a la normativa aplicable, y en las consultas previas a la autoridad de control que correspondan.
9. Respecto de las funcionalidades basadas en inteligencia artificial: (i) utilizar los proveedores de inteligencia artificial indicados en el Anexo III únicamente a través de sus servicios empresariales, bajo términos contractuales que les prohíben utilizar los datos del Responsable para entrenar sus modelos; (ii) no utilizar los datos del Responsable para entrenar modelos de inteligencia artificial de terceros; y (iii) por instrucción del Responsable, que éste otorga mediante la aceptación de este Contrato, utilizar información derivada del uso del servicio para mejorar las funcionalidades del servicio, exclusivamente en forma agregada, en un entorno cerrado y controlado, sin comunicarla a terceros, sin que los resultados permitan identificar al Responsable ni a los titulares, y excluyendo credenciales, conforme a los Términos y Condiciones del servicio.
10. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratarlos.
11. Cooperar con la Agencia de Protección de Datos Personales y con las demás autoridades de control competentes, a solicitud del Responsable o cuando la ley lo exija.

El Encargado podrá comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo Responsable, de acuerdo con sus instrucciones. En este caso, el Responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que deben comunicarse los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad que se aplicarán a la comunicación.

V. Obligaciones de EL CLIENTE

El Responsable se obliga a:

1. Contar con una base de licitud para cada tratamiento que encomiende al Encargado y acreditarla cuando sea requerido, conforme a la Normativa de Protección de Datos.

2. Asegurar que los datos personales se recojan de fuentes lícitas, con fines específicos, explícitos y lícitos, y que su tratamiento se limite al cumplimiento de dichos fines.
3. Informar a los titulares, en los términos que exija la Normativa de Protección de Datos, sobre el tratamiento de sus datos, incluida la intervención de encargados y la transferencia internacional de los datos a los países indicados en la cláusula X.
4. Determinar si carga en la plataforma datos sensibles, datos de niños, niñas y adolescentes u otras categorías especialmente protegidas, cumplir respecto de ellos los requisitos especiales que establezca la Normativa de Protección de Datos e informar al Encargado si su tratamiento requiere medidas adicionales a las del Anexo II.
5. Si el Responsable no tiene domicilio en Chile, registrar y mantener actualizado un correo electrónico u otro medio de notificación válido para que los titulares y la Agencia de Protección de Datos Personales puedan contactarlo.
6. Cumplir los demás deberes, principios y obligaciones que le impone la Normativa de Protección de Datos aplicable, incluida, cuando corresponda, la realización de evaluaciones de impacto.
7. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos por parte del Encargado.
8. Designar un correo electrónico para las comunicaciones derivadas de este Contrato y mantenerlo actualizado.

VI. Subcontratación

El Responsable autoriza de manera general al Encargado para subcontratar el tratamiento de datos personales con terceros proveedores ("Subencargados") cuando ello sea necesario para la prestación del servicio, conforme a las condiciones de esta cláusula.

Servicios auxiliares. Se exceptúan del régimen de aviso previsto en el párrafo siguiente los proveedores de soporte general (por ejemplo, herramientas internas de mensajería o productividad) cuyo acceso a datos personales del Responsable sea meramente incidental y no constituya el objeto del tratamiento encomendado. Los proveedores de alojamiento o infraestructura que almacenen o procesen dichos datos no quedan comprendidos en esta excepción. Los proveedores auxiliares estarán sujetos a obligaciones de confidencialidad y seguridad equivalentes a las de este Contrato.

Lista y aviso de cambios. Los Subencargados vigentes se indican en el Anexo III. El Encargado mantendrá dicha lista actualizada y disponible para el Responsable, e informará toda incorporación o sustitución de un Subencargado con al menos cinco (5) días corridos de antelación a su entrada en vigor, mediante la actualización de la lista publicada y aviso al correo de contacto designado por el Responsable.

Derecho de oposición. Dentro de ese plazo, el Responsable podrá oponerse fundadamente al cambio, únicamente por razones concretas de riesgo para la protección de los datos personales (por ejemplo, insuficiencia de garantías de seguridad o incumplimiento normativo del Subencargado). El Encargado evaluará la objeción de buena fe. Si no es posible ofrecer una alternativa razonable, el Responsable podrá poner término anticipado al servicio específico afectado, sin penalidad, sin que ello le dé derecho a exigir la mantención de un Subencargado distinto para su caso particular.

Responsabilidad. El Encargado evaluará y celebrará con cada Subencargado un contrato escrito que le imponga obligaciones de protección de datos equivalentes a las de este Contrato, y garantizará que trate los datos solo para las finalidades autorizadas, siga las instrucciones del Responsable y aplique medidas de seguridad equivalentes a las exigidas al Encargado. El incumplimiento de un Subencargado no exime al Encargado de su responsabilidad ante el Responsable.

Transferencias internacionales. Las transferencias internacionales de datos personales derivadas del uso de Subencargados se rigen por la cláusula X.

VII. Notificación de incidentes de seguridad

El Encargado notificará al Responsable, sin dilación indebida y en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas desde que tome conocimiento, todo Incidente de seguridad que afecte datos personales tratados en virtud de este Contrato. La notificación se efectuará al correo electrónico designado por el Responsable e incluirá la información relevante para documentar el incidente y, en su caso, comunicarlo a la autoridad de control y a los titulares.

Si se dispone de ella, se facilitará, como mínimo, la siguiente información:

1. Descripción de la naturaleza del incidente, incluidas, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de titulares afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
2. El nombre y los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
3. Descripción de las posibles consecuencias del incidente.
4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para remediar el incidente, incluidas, si procede, las medidas adoptadas para mitigar sus posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar toda la información simultáneamente, se facilitará de manera gradual y sin dilación indebida.

El Encargado adoptará sin demora las medidas necesarias para contener el incidente y mitigar sus efectos; colaborará con el Responsable en el reporte a la Agencia de Protección de Datos Personales conforme al artículo 14 sexies de la Ley N° 19.628, o a la autoridad que corresponda según el Anexo IV, y en la comunicación a los titulares; y mantendrá un registro de los incidentes. Salvo que una obligación legal propia lo exija, el Encargado no comunicará el incidente a autoridades ni a titulares sin la previa autorización del Responsable.

VIII. Responsabilidad de las partes

Cada parte responderá, en la medida en que le corresponda, de las sanciones administrativas y de los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de las obligaciones que la Normativa de Protección de Datos le impone.

Cada parte mantendrá indemne a la otra de las pérdidas, reclamaciones, multas y gastos razonables, incluidos honorarios de abogados, que ésta sufra como consecuencia directa del incumplimiento de este Contrato o de la Normativa de Protección de Datos por la parte infractora, en la medida permitida por la ley. Esta obligación estará sujeta a las limitaciones de responsabilidad establecidas en el MSA, salvo en caso de dolo o culpa grave.

Si el Encargado trata los datos con una finalidad distinta, los comunica o los utiliza en incumplimiento de este Contrato, será considerado responsable del tratamiento respecto de dicho tratamiento y responderá personalmente de las infracciones en que incurra.

IX. Conservación, devolución y supresión de los datos

El Encargado conservará los datos personales del Responsable conforme a las siguientes reglas:

a) **Datos de LemonSuite:** se conservan mientras esté vigente el servicio. El Responsable puede modificarlos o eliminarlos desde la plataforma en cualquier momento.

b) **Término del servicio:** durante la vigencia del servicio y a su término, el Responsable podrá extraer sus datos en un formato estructurado y de uso común. Terminado el servicio, el Encargado mantendrá un respaldo de la información por un plazo máximo de doce (12) meses, salvo que el Responsable ordene su supresión en un plazo menor, y luego la suprimirá. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los datos cuya conservación exija una disposición legal o reglamentaria, los que el Encargado conservará solo durante el plazo legalmente exigible y para esa finalidad.

c) **Copias de seguridad:** el Encargado mantiene recuperación a un punto en el tiempo (PITR) de las últimas 24 horas y copias de seguridad diarias (últimos 7 días), semanales (últimos 3 meses) y mensuales (último año), cifradas y replicadas en una segunda región de AWS en Estados Unidos (Oregón), por lo que los datos suprimidos de los entornos productivos pueden permanecer en las copias de seguridad hasta por un (1) año. Dichas copias se mantienen cifradas y aisladas, y solo se utilizarán para restaurar el servicio ante incidentes.

d) A solicitud del Responsable, el Encargado certificará por escrito la supresión efectuada.

X. Ubicación del tratamiento y transferencias internacionales

Ubicación del tratamiento. Los datos del Responsable se alojan en Amazon Web Services, en la región US East 1 (Norte de Virginia, Estados Unidos) como región principal y US West 2 (Oregón, Estados Unidos) como región secundaria, donde se replican las copias de seguridad para recuperación ante desastres.

Garantías. Las transferencias internacionales de datos personales a los Subencargados se sustentan en sus respectivos acuerdos de tratamiento de datos, que incorporan cláusulas contractuales tipo u otras garantías adecuadas, conforme a los artículos 27 y 28 de la Ley N° 19.628.

Responsables sujetos al RGPD. Cuando el Responsable esté establecido en el Espacio Económico Europeo o el tratamiento esté sujeto al Reglamento (UE) 2016/679, las partes incorporan por referencia a este Contrato las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 de la Comisión, Módulo Dos (de responsable a encargado), en las que el Responsable actúa como exportador y el Encargado como importador, con las siguientes opciones: (i) no se incluye la cláusula 7; (ii) cláusula 9, opción 2 (autorización general por escrito), con el plazo de aviso previsto en la cláusula VI; (iii) no se incluye la opción de la cláusula 11 letra a); (iv) cláusula 13: la autoridad de control del Estado miembro en que esté establecido el Responsable; y (v) cláusulas 17 y 18: la legislación y los tribunales del Estado miembro en que esté establecido el Responsable. Los Anexos I, II y III de dichas cláusulas se entienden completados con los Anexos I, II y III de este Contrato. En caso de contradicción, prevalecerán las cláusulas contractuales tipo. Si el tratamiento está sujeto al RGPD del Reino Unido, se aplicará además el International Data Transfer Addendum emitido por la Information Commissioner's Office.

Otras jurisdicciones. Cuando el Responsable esté establecido en otra de las jurisdicciones indicadas en el Anexo IV, se aplicarán además las reglas previstas en dicho anexo.

El Encargado informará al Responsable cualquier cambio relevante en la ubicación del tratamiento o en las garantías aplicables, conforme al procedimiento de aviso de la cláusula VI.

XI. Auditoría

El Encargado pondrá a disposición del Responsable la información necesaria para demostrar el cumplimiento de este Contrato, incluidos sus certificados de seguridad y privacidad vigentes, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su solicitud. Si dicha información no fuere suficiente, el Responsable, directamente o a través de un auditor independiente sujeto a confidencialidad, podrá realizar una auditoría con aviso previo de al menos quince (15) días hábiles, una vez al año, salvo incidente de seguridad o requerimiento de autoridad competente. La auditoría se realizará en horario hábil, sin afectar la operación del Encargado y únicamente respecto a la información del cliente, y será de cargo del Responsable, salvo que se detecte un incumplimiento grave, en cuyo caso será de cargo del Encargado.

XII. Delegado de Protección de Datos

El Encargado ha designado como Delegado de Protección de Datos a Makarena Alarcón González, contactable en dpo@lemontech.com, quien actuará como punto de contacto para el Responsable en todas las materias relativas a este Contrato. El Encargado informará sin dilación cualquier cambio en esta designación.

XIII. Normativa aplicable y jurisdicción

Este Contrato se rige por las leyes de la República de Chile, sin perjuicio de la aplicación de las normas imperativas de protección de datos personales del país en que esté establecido el Responsable o en que residan los titulares, cuando resulten aplicables al tratamiento. Si dichas normas establecen en una materia un estándar de protección más exigente que este Contrato, las partes aplicarán ese estándar respecto de los datos y titulares sujetos a ellas, conforme al Anexo IV.

Las controversias derivadas de este Contrato se resolverán conforme al mecanismo de solución de controversias pactado en el MSA, salvo lo que dispongan imperativamente las cláusulas contractuales tipo aplicables.

ANEXO I — DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO

Partes: Exportador / Responsable: EL CLIENTE, según se identifica en el Acuerdo Marco o en la propuesta comercial.

Importador / Encargado: Lemontech SpA, Avenida Apoquindo 4501, oficinas 1901 y 1903, Las Condes, Santiago, Chile; contacto: dpo@lemontech.com.

Categorías de titulares: usuarios de la plataforma (abogados, socios, asistentes y demás personal del Responsable); clientes del Responsable; y contrapartes y terceros involucrados en causas o asuntos.

Categorías de datos: las indicadas en la cláusula III. **Datos sensibles:** no se solicitan; pueden tratarse incidentalmente si están contenidos en documentos o comentarios del Responsable. Se aplican las medidas del Anexo II.

Frecuencia: continua, durante la vigencia del servicio. **Naturaleza y finalidad:** las descritas en el punto II de la comparecencia y en la cláusula I. **Conservación:** según la cláusula IX. **Transferencias:** según la cláusula X. **Subencargados:** según el Anexo III.

ANEXO II — MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS

a) **Cifrado en tránsito:** TLS 1.2 o superior.

b) **Cifrado en reposo:** AES-256 en bases de datos y copias de seguridad, con gestión de llaves mediante AWS Key Management Service (FIPS 140-2).

c) **Alojamiento y segregación:** infraestructura en AWS, con arquitectura multi-tenant que separa los datos de cada cliente, y entorno productivo aislado de los entornos de prueba en una cuenta de AWS independiente.

d) **Control de acceso:** roles y permisos configurables por el administrador del Responsable; contraseñas cifradas con política de complejidad mínima; acceso del personal del Encargado según el principio de mínimo privilegio; y registro de las modificaciones de datos de negocio.

e) **Disponibilidad y recuperación:** arquitectura redundante con autoescalado; copias de seguridad según la letra c) de la cláusula IX; plan de recuperación ante desastres probado al menos anualmente, con RPO de 24 horas y RTO de 12 horas.

f) **Desarrollo y operación seguros:** segregación de ambientes; pruebas de penetración y análisis de código estático y dinámico; ethical hacking anual con retest; gestión de vulnerabilidades y parches; Web Application Firewall; y registro centralizado de eventos (SIEM) con alertas.

g) **Gestión de incidentes:** procedimiento de respuesta y notificación conforme a la cláusula VII.

h) **Personal:** obligaciones de confidencialidad y capacitación periódica en seguridad de la información, protección de datos y gobernanza de IA.

i) **Certificación:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado bajo ISO/IEC 27001 y Sistema de Gestión de Privacidad de la Información certificado bajo ISO/IEC 27701, con alcance LemonSuite.

j) **Revisión:** el Encargado revisará estas medidas al menos una vez al año o ante cambios significativos, sin disminuir el nivel de protección aquí descrito.

ANEXO III — SUBENCARGADOS

Lista vigente al 12 de noviembre de 2026. Las modificaciones se informarán conforme a la cláusula VI.

a) **Amazon Web Services, Inc.** — Alojamiento de infraestructura, bases de datos y copias de seguridad — EE.UU.: us-east-1 (Norte de Virginia), principal; us-west-2 (Oregón), respaldos y recuperación ante desastres — DPA de AWS con cláusulas contractuales tipo.

b) **Intercom, Inc.** — Gestión de tickets y soporte al cliente — EE.UU. — DPA de Intercom con cláusulas contractuales tipo.

c) **Appcues, Inc.** — Experiencias interactivas de incorporación de usuarios y adopción del producto — EE.UU. — DPA de Appcues con cláusulas contractuales tipo.

ANEXO IV — REGLAS POR JURISDICCIÓN

Este anexo se aplica según el país en que esté establecido el Responsable o, cuando la normativa local así lo disponga, según el país de residencia de los titulares. En lo no previsto en él rige el cuerpo de este Contrato.

a) **Chile:** Ley N° 19.628, sobre protección de datos personales, en su texto modificado por la Ley N° 21.719. Este Contrato da cumplimiento al artículo 15 bis de dicha ley.

b) **Espacio Económico Europeo y Reino Unido:** se aplican las cláusulas contractuales tipo y el addendum indicados en la cláusula X.

c) **Colombia:** este Contrato constituye el contrato de transmisión de datos personales previsto en el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. El Encargado tratará los datos conforme a la política de tratamiento de la información del Responsable y a los principios de la Ley 1581 de 2012.

d) **Perú:** el Encargado actúa como encargado del tratamiento conforme a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 016-2024-JUS. Corresponde al Responsable cumplir las obligaciones de registro o comunicación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales que le resulten aplicables, incluidas las relativas a flujos transfronterizos.

e) **México:** la entrega de datos al Encargado constituye una remisión conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025. El Encargado tratará los datos conforme al aviso de privacidad del Responsable y a sus instrucciones.

f) **Argentina:** el tratamiento se rige además por el artículo 25 de la Ley N° 25.326. Las transferencias a países que no cuenten con un nivel adecuado de protección se sustentarán en las cláusulas contractuales modelo aprobadas por la Agencia de Acceso a la Información Pública.

g) **Brasil:** cuando el tratamiento esté sujeto a la Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei N° 13.709/2018), las transferencias internacionales se sustentarán en las cláusulas contractuales estándar aprobadas por la Resolución CD/ANPD N° 19/2024, que las partes incorporan por referencia.

h) **Otras jurisdicciones:** el Encargado colaborará con el Responsable para incorporar, mediante adenda, las garantías adicionales que exija la normativa aplicable.