



**Building a better  
working world**

Ernst & Young S.A.S  
Carrera 11 No. 98-07  
Piso 3, Edificio Pijao  
Bogotá, D.C. - Colombia

Tel: +57 601 4847000  
ey.com

Señores  
Unilever Manufacturera, S. de R.L. de C.V  
México D.F.

CNS-0012-23  
12 de enero de 2023

Estimados señores

En el marco de los servicios que viene adelantando Ernst & Young S.A.S. (“nosotros” o “EY”) de acuerdo con la Propuesta de Servicios CNS-0426-22 presentada el 11 de mayo de 2022 (en adelante la “Propuesta de Servicios de Servicios”) y aceptada por ustedes, presentamos la siguiente adición a la Propuesta de Servicios con relación al trabajo adicional que EY ejecutará para dar continuidad al servicio de infraestructura de SOUL México (en adelante el “Trabajo Adicional”). Agradecemos la oportunidad que nos brinda para asistirle y nos complace seguir trabajando con usted.

Para esta adición hemos preparado un “Alcance a la Propuesta de Servicios” en el cual se establece la especificación, honorarios adicionales y facturación correspondiente al Trabajo Adicional a realizar por EY. En tal sentido, se entienden incorporados los ajustes previstos en los literales A, B, C, D, E, F y G del “Anexo 1 (Descripción del Servicio)” de la Propuesta de Servicios respectivamente.

Dado que solo se verá beneficiada por estos servicios Unilever Manufacturera, S. de R.L. de C.V., empresa mexicana, los servicios continuarán siendo prestados de forma remota, y el equipo de trabajo es de EY SAS aceptamos la solicitud de Unilever de mantener la legislación mexicana, con la precisión que también se aplicará la colombiana para temas de Laft y datos personales ( como fue aceptado inicialmente en la cláusula 40 de la Propuesta de Servicios CNS-0426-22 presentada el 11 de mayo de 2022).

Cualquier conflicto que pudiere suscitarse con ocasión de la aplicación e interpretación del presente instrumento se someterá a los procedimientos establecidos en los Términos y Condiciones Generales de la Propuesta de Servicios.

Sírvase firmar esta carta en el espacio provisto a continuación para prestar su conformidad con la adición al Acuerdo descrita en el Anexo I – Alcance a la Propuesta de Servicios CNS-0426-22 del 11 de mayo de 2022 y enviarla a Patricia Patiño ([Patricia.Patino@co.ey.com](mailto:Patricia.Patino@co.ey.com)) y Martha Romero ([Martha.Romero.M@co.ey.com](mailto:Martha.Romero.M@co.ey.com)), tan pronto como sea posible.



William Manganeli  
Unilever Latin America  
Página 2

Si tiene alguna pregunta respecto al contenido de este Acuerdo, no dude en comunicarse con nosotros para que podamos atender sus inquietudes.

Cordialmente,

DocuSigned by:

1FB56157110247A...

Patricia Patiño

Associate Partner

Ernst & Young S.A.S.

Acordado y Aceptado por:

DocuSigned by:

EE58C5E467A24C3...

Nombre: Miguel Gallegos

Cargo: Senior Legal Counsel

Unilever Manufacturera, S. de R.L. de C.V.

Acordado y Aceptado por:

DocuSigned by:

B51AC1AA86714BF...

Nombre: Laura Noemi Gomez

Cargo: Procurement Coordinator

Unilever Manufacturera, S. de R.L. de C.V.

Acordado y Aceptado por:

DocuSigned by:

2A7B547572EB405...

Nombre: Diana G Gomez

Cargo: Procurement Manager

Unilever Manufacturera, S. de R.L. de C.V.

Se adjunta:

- Copia Propuesta de Servicios
- Anexo I – Alcance a la Propuesta de Servicios CNS-0426-22 del 11 de mayo de 2022 Ernst & Young S.A.S.



## **Anexo I – Alcance a la Propuesta de Servicios CNS-0426-22 del 11 de mayo de 2022**

### **A. Objetivo y alcance**

De acuerdo con lo solicitado por Unilever, el servicio adicional contempla el aprovisionamiento de la plataforma y el soporte para la plataforma SOUL de México implementada actualmente.

El servicio adicional solicitado tiene las siguientes características:

#### **1. Aprovisionamiento de infraestructura de producción**

Dar continuidad al aprovisionamiento y servicios de infraestructura para la plataforma Azure. Conservando la arquitectura actual del servicio y los tiempos de disponibilidad de la plataforma.

#### **2. Soporte de infraestructura y funcional**

Soporte ilimitado de infraestructura y 50 horas de soporte funcional para realizar revisiones y ajustes a los modelos desarrollados para SOUL MX.

#### **3. Aprovisionamiento de infraestructura de pruebas**

Se debe dar la opción de habilitar un ambiente de desarrollo y pruebas por demanda, cuando sea solicitado por Unilever.

### **B. Detalle de los servicios**

#### ***1. Aprovisionamiento de infraestructura de producción***

De acuerdo con la solicitud realizada, se extenderá por un año el provisionamiento de la infraestructura base (servidor virtual, cuenta de almacenamiento, red virtual y dirección IP) para la solución de logística y operación SOUL MX, iniciando el 10 de enero de 2023 y finalizando el 9 de enero de 2024.

Este servicio tendrá la disponibilidad solicitada, que mensualmente representa un máximo de 410 horas en el siguiente horario: del día 1 al día 31 del mes, lunes a viernes, de 7:00am a 7:00pm hora Colombia.



Las características de los servicios de Azure que se habilitarán corresponderán a los activos actualmente, que son:

Tipo de servicio	Descripción
Virtual Machine	1 E4as v4 (4 vCPU(s), 32 GB RAM); Windows – SQL Server Standard
Storage account	2 Disk P15 Disk Type, Premium (SSD), LRS Redundancy
Virtual Network	40 GB data transfer from East US 2 region to East US 2 region
IP Addresses	0 Dynamic IP Addresses, 1 Static IP Addresses

En caso de requerir cambios para aumentar la infraestructura de los servicios de Azure, se realizará una nueva estimación y se compartirá con el Unilever para su aprobación antes de su habilitación.

**II. Soporte de infraestructura y funcional**

De acuerdo con solicitud realizada se extenderá el servicio de soporte por un año iniciando el 10 de enero de 2023 y finalizando el 9 de enero de 2024. La disponibilidad de los servicios de soporte será en horario hábil, específicamente: lunes a viernes en horario 8:00am a 1:00pm y 2:00pm a 6:00pm hora Colombia.

Para llevar un control y registro adecuado de los casos reportados, se dará acceso a una plataforma de mesa de ayuda que permitirá el registro de todos los casos que se presenten.

La URL de la plataforma es: <https://supportcm.zendesk.com/hc/es/requests/new>.

**Soporte a infraestructura**

Atención remota de eventos ilimitados que afecten el normal funcionamiento de la infraestructura, con el siguiente SLA, tiempo de respuesta.

**Tiempo de Respuesta.** Es el tiempo en el cual se recibe un caso y se realiza un análisis de la incidencia sin suponer la solución de esta. El tiempo de atención para cada uno de los casos asignados será de 2 horas hábiles, tiempo en el cual se debe determinar en cuanto se estima se podrá dar solución al caso planteado.



**Tiempo de Solución.** Es el tiempo en el cual se brinda solución a la incidencia comunicada por el usuario y será estimado dependiendo del tipo de incidencia y su severidad.

Severidad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución	% de casos dentro del tiempo de solución
Urgente	Interrupción de procesos críticos de negocio que afectan a más del 80% de los usuarios	2 horas	4 horas	90%
Alta	Interrupción de procesos críticos de negocio que afectan entre el 1% y el 80% de los usuarios		8 horas	91%
Normal	Algún usuario no puede usar una funcionalidad de la aplicación que no es crítica para el negocio		16 horas	92%

#### Ejemplos:

Situación Presentada	Criticidad
No acceso al servidor	Crítica
Acceso al servidor pero algunos usuarios reportan lentitud	Alta o normal según la cantidad de usuarios afectados
Alguna funcionalidad no expuesta o afectada (ej. acceso a portal web para ejecución de modelos)	Depende de la cantidad de usuarios afectados

Nota: al estar los servicios hospedados en infraestructura de Microsoft Azure los incidentes asociados a la indisponibilidad de la infraestructura estarán sujetos a respuesta de plan de recuperación de desastres definido por Microsoft para sus servicios.

#### **Soporte funcional**

Esta bolsa de horas permitirá la revisión y ajuste de los modelos analíticos desarrollados y puestos en producción.

El soporte tendrá una duración equivalente a 50 horas de trabajo de un consultor de desarrollo. Estas horas serán prestadas de acuerdo con la disponibilidad de los recursos de desarrollo, por lo que no se cuenta con tiempos establecidos de respuesta o solución de los casos reportados.

Después de finalizada la bolsa de 50 horas indicada, si Unilever identifica la necesidad de atender incidentes funcionales, conceptuales o de modelo, se podrá activar una bolsa de horas adicional, previa solicitud del cliente y tendrá un costo de \$111,00 USD por hora.



Si se requieren extensiones después del 9/1/2024, el valor por hora estará sujeto a modificaciones, de acuerdo con los lineamientos de EY y comportamiento económico y será consultado previamente con Unilever.

**III. Aprovisionamiento de infraestructura de pruebas**

Esta actividad se realizará en 2 momentos diferentes del servicio:

- a. Alistamiento inicial. Se realizarán las acciones necesarias para la primera publicación de la infraestructura en la nube, dejándola disponible a los usuarios de la aplicación. Este servicio se facturará una sola vez.
- b. Alistamiento por demanda. Se ejecutará cuando sea necesaria la replicación de la base de datos de producción en desarrollo. Este servicio se facturará por evento.

La infraestructura del ambiente de pruebas de esta propuesta incluye 2 tipos de componentes:

1. Infraestructura fija

Esta infraestructura requiere estar disponible durante todo el tiempo de prestación del servicio.

Tipo de servicio	Descripción
Storage account	2 Disk P15 Disk Type, Premium (SSD), LRS Redundancy
Virtual Network	40 GB data transfer from East US 2 region to East US 2 region
IP Addresses	0 Dynamic IP Addresses, 1 Static IP Addresses

2. Infraestructura variable

Esta infraestructura puede ser encendida por demanda a través del servicio de soporte remoto, según las necesidades del cliente. Se facturará de acuerdo con el consumo real de la misma.



Tipo de servicio	Descripción
Virtual Machine	1 E4as v4 (4 vCPU(s), 32 GB RAM); Windows – SQL Server Standard

En caso de requerir cambios para aumentar la infraestructura de los servicios de Azure, se realizará una nueva estimación y se compartirá con el Unilever para su aprobación antes de su habilitación.

Además del alistamiento de la infraestructura, se realizará el alistamiento inicial del portal web que incluye la configuración de usuarios, roles y perfiles de usuario y otros parámetros requeridos para habilitar el portal web para el ambiente de pruebas.

El alistamiento no incluye modificación y/ adición de nueva funcionalidad al portal Web, ni la creación de nuevas instancias de base de datos.

### C. Equipo de trabajo

El equipo de EY estará conformado por:

- Socio - por demanda según sea requerido
- Gerente - por demanda según sea requerido
- Equipo de infraestructura – por demanda según sea requerido para soporte infraestructura y gestión de portal de soporte
- Consultor de desarrollo – por demanda para el soporte funcional

La dedicación de estos recursos se dará de acuerdo con los requerimientos de soporte o actividades de alistamiento del ambiente de pruebas que sean requeridas por Unilever. No se tendrá una dedicación fija ni tiempo completo de ninguno de los recursos.

### D. Honorarios, Gastos y Acuerdos de Facturación

Los honorarios serán facturados por actividad de la siguiente forma:

- 25% - inicio de contrato (9 de enero 2023)
- 30% - cuarto mes de servicio (9 de mayo 2023)
- 30% - octavo mes de servicio (9 de septiembre 2023)
- 15% - doceavo mes de servicio (9 de diciembre 2023)



A continuación se detalla los costos de los servicios fijos:

ID	Componente	Valor (USD)
I	Aprovisionamiento de infraestructura de producción desde 10 de enero de 2023 hasta el 09 de enero de 2024 con la misma configuración actual.	\$ 22.081,50
II	Soporte 50 horas para soporte funcional - hasta el 09 de enero de 2024 o finalización de la bolsa de horas, lo que ocurra primero.	\$ 5.450,00
Total		\$ 27.531,50

A continuación se detallan los costos del aprovisionamiento del ambiente de pruebas por demanda:

ID	Componente	Valor (USD)
I	Alistamiento y gestión de la infraestructura	\$ 2.310
II	Plataforma Azure por semana	\$ 450

#### E. Condiciones y restricciones de facturación

- Este monto está sujeto a condiciones de facturación del proveedor de la plataforma (Microsoft Azure).
- Se excluye a EY de cualquier responsabilidad por cambios efectuados por el proveedor de Azure a los términos de contratación acordados.
- Se estimó utilizando la TRM promedio de los últimos 3 meses. Sujeto a modificaciones de acuerdo con el comportamiento de la tasa de cambio. Lo cual será consultado previamente con Unilever.
- Todo cambio en las condiciones o facturación del servicio será consultado con Unilever previamente.
- En caso de que Unilever requiera que la infraestructura permanezca encendida por más tiempo del incluido en esta propuesta, se incluirá un valor adicional de USD100 por día.
- Después de finalizada la bolsa de 50 horas de soporte, si Unilever identifica la necesidad de atender incidentes funcionales, conceptuales o de modelo, se podrá activar una bolsa de horas adicional, previa solicitud del cliente y tendrá un costo de \$109,00 USD por hora.
- Si se requieren extensiones después del 9/1/2024, el valor por hora estará sujeto a modificaciones, de acuerdo con los lineamientos de EY y comportamiento económico y será consultado previamente con Unilever.

#### F. Condiciones y restricciones generales

- Estos valores no incluyen desplazamientos fuera de Bogotá, en caso de ser requeridos; éstos deben ser cubiertos por Unilever.





- El pago de las facturas se efectuará a máximo noventa (90) días calendario.
- Al ser un servicio prestado al extranjero no se incluye IVA.
- Unilever deberá considerar un valor adicional por todos los impuestos y retenciones que sean requeridos. Esta condición hace referencia a que EY reciba el total de la plata facturada y no se realizarán retenciones adicionales. En consecuencia, los valores presentados no incluyen impuestos ni retenciones.
- El pago se debe realizar en Colombia.

**G. Supuestos**

- El cliente pondrá a disposición de EY los recursos humanos, con el conocimiento específico del negocio y planeación, necesarios para compartir información y resolver las dudas que puedan surgir en la ejecución del servicio.
- Unilever dispondrá de por lo menos un recurso, con conocimiento del negocio y el modelo para validar las configuraciones realizadas y la ejecución de los modelos en el ambiente de desarrollo y pruebas.
- En caso de requerir cambios para aumentar la infraestructura de los servicios EY realizará una nueva estimación y la compartirá con el cliente. EY esperará la aprobación formal de Unilever antes de proceder con los cambios.

Las demás condiciones de la Propuesta de Servicios CNS-0426-22 presentada el 11 de mayo de 2022, se mantendrán sin modificación.