

## MASTER SUBSCRIPTION AGREEMENT CONTRATO DE ASSINATURA PRINCIPAL

This Master Subscription Agreement ("**Agreement**") between Coupa Software Brasil LTDA ("**Coupa**") and the customer set forth below ("**Customer**") incorporates the following terms in the set order of precedence: (1) the Order Form(s), (2) this cover-page, (3) the Exhibits and (4) the Subscription Terms.

Este Contrato de Assinatura Principal ("**Contrato**") entre a Coupa Software Brasil LTDA ("**Coupa**"), e o cliente abaixo ("**Cliente**") incorpora os seguintes termos na ordem de precedência estabelecida: (1) o(s) Formulário(s) de Pedido, (2) esta capa, (3) os Anexos e (4) os Termos de Assinatura.

<b>Effective Date:</b>	Date of last signature
<b>Data Efetiva:</b>	Última data de assinatura
<b>Exhibits Anexos</b>	
<b>Subscription Exhibits Anexos de Assinatura</b>	As attached: Conforme anexado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Exhibit A-1</a> (Technical Support) / <a href="#">Anexo A-1</a> (Suporte Técnico)</li> <li>• <a href="#">Exhibit A-2</a> (Service Level Agreement) / Anexo A-2 (Acordo de Nível de Serviço)</li> <li>• <a href="#">Exhibit A-3</a> (Data Security Measures) / Anexo A-3 (Medidas de Segurança de Dados)</li> </ul>
<b>Privacy Exhibits Anexos de Privacidade</b>	As further detailed in Section 2.5 below, if and to the extent applicable, Coupa and Customer agree to comply with the relevant privacy exhibits made available at <a href="https://www.coupa.com/legal">https://www.coupa.com/legal</a> or separately signed by the Parties each of which are incorporated by reference into this Agreement, including:  Conforme detalhado na Seção 2.5 abaixo, se e na medida do aplicável, o Coupa e o Cliente concordam em cumprir com as exposições de privacidade relevantes disponibilizadas em <a href="https://www.coupa.com/legal">https://www.coupa.com/legal</a> ou assinadas separadamente pelas Partes, cada uma das quais é incorporada por referência a este Contrato, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Exhibit B-1</a> (US Privacy Annex) / Anexo B-1 (Anexo de Privacidade dos EUA)</li> <li>• <a href="#">Exhibit B-2</a> (EU Privacy Annex (DPA)) / Anexo <a href="#">B-2</a> (Anexo de Privacidade da UE (DPA))</li> <li>• <a href="#">Exhibit B-2A</a> (UK Addendum to DPA) / Anexo B-2A (Addendum do Reino Unido ao DPA)</li> <li>• <a href="#">Exhibit B-3</a> (Brazil Privacy Annex) / Anexo <a href="#">B-3</a> (Anexo de Privacidade do Brasil)</li> </ul>

<b>Customer:</b>	<b>Coupa:</b>
As per the Order Form Conforme o Formulário de Pedido	<b>Coupa Software Brasil LTDA</b> Rua Dr Oscar Monteiro de Barros, 300 - Andar 2 Parte - Vila Suzana, Cidade de São Paulo, SP, CEP 05641-010, Brasil CNPJ sob o nº 32.848.130/0001-75
Customer address for notice: Endereço do Cliente para notificação	Coupa address for notice Endereço de Coupa para notificação
As per the Order Form Conforme o Formulário de Pedido	Coupa Software Inc. 950 Tower Lane, 20th Floor, Foster City, California 94404, United States Attention / Atenção: Legal Department cc: <a href="mailto:legalnotices@coupa.com">legalnotices@coupa.com</a>

## 1. DEFINITIONS

- 1.1. "**Affiliate**" means any entity which directly or indirectly controls, is controlled by, or is under common control with the subject entity; and "control" for the purposes of this definition means direct or indirect ownership or control of more than 50% of the voting interest of the subject entity, provided that any such Affiliate shall be deemed an Affiliate only for so long as such control lasts. Customer Affiliates may purchase subscriptions to the Hosted Application that are subject to the terms and conditions of this Agreement by executing an Order Form hereunder.
- 1.2. "**Confidential Information**" means all confidential and proprietary information of a disclosing party or any of its Affiliates disclosed by or on behalf of such party to the receiving party, whether orally or in writing, that is designated as confidential or that reasonably should be understood to be confidential given the nature of the information and the circumstances of disclosure, including Customer Data, the Auditor's Report, the terms and conditions of this Agreement (including pricing and other terms reflected in all Order Forms hereunder), business and marketing plans, technology and technical information, product designs, and business processes. Notwithstanding anything to the contrary, the Hosted Applications, Documentation, and Coupa Platform are deemed to be Confidential Information of Coupa. Confidential Information shall not include any information that: (i) is or becomes generally known to the public without breach of any obligation owed to the disclosing party; (ii) was known to the receiving party without restriction prior to its disclosure by the disclosing party and without breach of any obligation owed to the disclosing party; (iii) was independently developed by the receiving party without either use of or reference to any Confidential Information or breach of any obligation owed to the disclosing party; or (iv) is received from a third party without restriction and without breach of any obligation owed to the disclosing party.
- 1.3. "**Coupa Platform**" means any software and hardware that enables Coupa to provide Customer with access to and use of the Hosted Applications as contemplated by this Agreement.
- 1.4. "**Customer**" means the party set forth on the cover page executing this Agreement and a corresponding Order Form. Alternatively, where a Customer Affiliate elects to execute an Order Form subject to this Agreement, any

## 1. DEFINIÇÕES

- 1.1. "**Afiliada**" significa qualquer entidade que direta ou indiretamente controle, seja controlada por, ou esteja sob controle comum com a entidade sujeita; e "controle", para os fins desta definição, significa propriedade ou controle direto ou indireto de mais de 50% dos direitos de voto da entidade sujeita, desde que qualquer Afiliada seja considerado Afiliada somente enquanto durar tal controle. As Afiliadas Clientes podem adquirir assinaturas da Aplicações Hospedadas que estão sujeitas aos termos e condições deste Contrato, executando um Formulário de Pedido aqui contido.
- 1.2. "**Informação Confidencial**" significa toda informação confidencial e exclusiva de uma parte reveladora ou de qualquer uma de suas Afiliadas revelada por ou em nome de tal parte à parte receptora, seja oralmente ou por escrito, que seja designada como confidencial ou que razoavelmente deva ser entendida como sendo confidencial dada a natureza da informação e as circunstâncias da revelação, incluindo Dados do Cliente, o Relatório do Auditor, os termos e condições deste Contrato (incluindo preços e outros termos refletidos em todos os Formulários de Pedido abaixo), planos comerciais e de marketing, informações técnicas e tecnológicas, projetos de produtos e processos comerciais. Não obstante qualquer coisa em contrário, as Aplicações Hospedadas, Documentação e Plataforma Coupa são consideradas como Informações Confidenciais do Coupa. As Informações Confidenciais não devem incluir nenhuma informação que: (i) seja ou se torne geralmente conhecida do público sem violação de qualquer obrigação devida à parte reveladora; (ii) seja conhecida da parte receptora sem restrições antes de sua divulgação pela parte reveladora e sem violação de qualquer obrigação devida à parte reveladora; (iii) tenha sido desenvolvida independentemente pela parte receptora sem uso ou referência a qualquer Informação Confidencial ou violação de qualquer obrigação devida à parte reveladora; ou (iv) seja recebida de terceiros sem restrições e sem violação de qualquer obrigação devida à parte reveladora.
- 1.3. "**Plataforma Coupa**" significa qualquer software e hardware que permita à Coupa fornecer ao Cliente acesso e uso das Aplicações Hospedadas conforme contemplado por este Contrato.
- 1.4. "**Cliente**" significa a parte estabelecida na página de capa que executa este Contrato e um Formulário de Pedido correspondente. Alternativamente, quando uma Afiliada do Cliente opte por executar um Formulário de Pedido

reference herein to Customer shall be deemed to refer to such Customer Affiliate instead.

- 1.5. "**Customer Data**" means any data, information or material provided or submitted by Customer, Customer Affiliates, and/or their Users to the Coupa Platform while using the Hosted Applications.
- 1.6. "**Documentation**" means the Coupa product documentation relating to the operation and use of the Hosted Applications, including technical program or interface documentation, operating instructions, update notes, and support knowledge base and updated from time to time by Coupa in accordance with Section 7.1.
- 1.7. "**Hosted Application(s)**" means applications and associated content (as identified on an Order Form) to be provided by Coupa to Customer as a subscription service and made accessible on a website designated by Coupa or by other means as described in the Order Form.
- 1.8. "**Order Form**" means an order form mutually executed by Coupa and Customer or a Customer Affiliate evidencing the purchase of subscriptions to the Hosted Applications specifying, among other things, the Subscription Term, the number of Users, the applicable fees, and the billing period and any other commercial terms as agreed to between the parties. Each Order Form, once mutually executed, shall be governed by and become part of this Agreement, and is hereby incorporated by this reference.
- 1.9. "**Subscription Term**" means the period(s) during which Customer is authorized to use the Hosted Applications pursuant to an Order Form.
- 1.10. "**Support**" means the technical support as specified on the Order Form in accordance with the terms in [Exhibit A-1](#).
- 1.11. "**Updates**" means updates of the Hosted Applications for repairs, enhancements or new features applied by Coupa to Customer's instances, including updates to the Documentation as a result of such updates, at no additional fee during the Subscription Term. Updates shall not include additional new functionality or upgrades to modules or applications that Customer has not already subscribed to in an Order Form and for which Coupa requires a separate charge from its other

sujeito a este Contrato, qualquer referência aqui feita ao Cliente deverá ser considerada como referência a essa Afiliada do Cliente.

- 1.5. "**Dados do Cliente**" significa quaisquer dados, informações ou materiais fornecidos ou submetidos pelo Cliente, Afiliadas do Cliente, e/ou seus Usuários à Plataforma Coupa, , durante o uso das Aplicações Hospedadas.
- 1.6. "**Documentação**" significa a documentação do produto Coupa relacionada à operação e ao uso das Aplicações Hospedadas, incluindo documentação do programa técnico ou da interface, instruções de operação, notas de atualização e base de conhecimentos de suporte e atualizada de tempos em tempos pelo Coupa, de acordo com a Seção 7.1.
- 1.7. "**Aplicações Hospedadas**" significa pedidos e conteúdo associado (conforme identificado em um Formulário de Pedido) a serem fornecidos pela Coupa ao Cliente como um serviço de assinatura e disponibilizados em um website designado pela Coupa ou por outros meios, conforme descrito no Formulário de Pedido.
- 1.8. "**Formulário de Pedido**" significa um formulário de pedido mutuamente executado pela Coupa e pelo Cliente ou por uma Afiliada do Cliente que comprovam a compra de assinaturas das Aplicações Hospedadas especificando, entre outras coisas, o Prazo de Assinatura, o número de Usuários, as taxas aplicáveis e o período de faturamento e quaisquer outros termos comerciais conforme acordado entre as partes. Cada Formulário de Pedido, uma vez executado mutuamente, será regido e se tornará parte deste Contrato, e é aqui incorporado por esta referência.
- 1.9. "**Termo de Assinatura**" significa o(s) período(s) durante o(s) qual(is) o Cliente está autorizado a utilizar as Aplicações Hospedadas de acordo com um Formulário de Pedido.
- 1.10. "**Suporte**" significa o suporte técnico conforme especificado no Formulário de Pedido, de acordo com os termos do [Anexo A-1](#).
- 1.11. "**Atualizações**" significa atualizações das Aplicações Hospedadas para reparos, melhorias ou novos recursos aplicados pelo Coupa às instâncias do Cliente, incluindo atualizações da Documentação como resultado de tais atualizações, sem custo adicional durante o Termo de Assinatura. As atualizações não devem incluir novas funcionalidades adicionais ou atualizações de módulos ou aplicativos que o Cliente ainda não tenha subscrito em um Formulário de Pedido e para os quais o Coupa

customers generally for such new modules or applications.

- 1.12. "**Users**" means employees of Customer and its Affiliates and their representatives, consultants, contractors, subcontractors, or agents who are authorized to use the Hosted Applications by Customer or its Affiliates.

## 2. COUPA'S OBLIGATIONS

- 2.1. **Provision of the Hosted Applications.** Coupa will make available to Customer, and Customer and its Affiliates are authorized to use, the Hosted Applications during the Subscription Term as set forth in an applicable Order Form for their internal business purposes in accordance with the Documentation.
- 2.2. **Support, Uptime & Updates.** Coupa shall: (i) provide the level of support specified in the Order Form in accordance with [Exhibit A-1](#); (ii) provide Updates at no additional charge during the Subscription Term in accordance with [Exhibit A-1](#); and (iii) make the Hosted Applications available in accordance with [Exhibit A-2](#).
- 2.3. **Security.** Coupa has implemented and shall maintain a written information security program of policies, procedures and controls ("**Security Program**") governing the processing, storage, transmission and security of Customer Data. The Security Program as of the Effective Date is set forth in [Exhibit A-3](#). The Security Program shall include industry standard practices designed to protect Customer Data from unauthorized access, acquisition, use, disclosure, or destruction. Coupa may periodically review and update the Security Program to address new and evolving security technologies, changes to industry standard practices, and changing security threats, provided that any such update does not materially reduce the overall level of security provided to Customer as described herein.
- 2.4. **Breach Notification.** Coupa shall report to Customer's support contacts designated in Coupa's customer support portal ("**Support Portal**") the accidental or unlawful alteration, unauthorized disclosure of, or access to Customer Data ("**Breach**") within 24 hours, after Coupa determines that a Breach has occurred, unless restricted by law. Accordingly, Coupa shall share information about the nature and consequences of the Breach that is reasonably requested by Customer to enable it to notify affected individuals, government agencies and/or credit bureaus. Customer has sole control over the content of Customer Data and is solely

exija uma taxa separada de seus outros clientes em geral para tais novos módulos ou aplicativos.

- 1.12. "**Usuários**" significa funcionários do Cliente e suas Afiliadas e seus representantes, consultores, contratados, subcontratados ou agentes que estão autorizados a utilizar as Aplicações Hospedadas pelo Cliente ou suas Afiliadas.

## 2. OBRIGAÇÕES DO COUPA

- 2.1. **Provisão das Aplicações Hospedadas.** O Coupa disponibilizará ao Cliente, e o Cliente e suas Afiliadas estão autorizados a utilizar, as Aplicações Hospedadas durante o Termo de Assinatura, conforme estabelecido em um Formulário de Pedido aplicável para seus propósitos comerciais internos, de acordo com a Documentação.
- 2.2. **Suporte, Uptime & Atualizações.** O Coupa deve: (i) fornecer o nível de suporte especificado no Formulário de Pedido de acordo com o [Anexo A-1](#); (ii) fornecer Atualizações sem custo adicional durante o Prazo de Assinatura de acordo com o [Anexo A-1](#); e (iii) disponibilizar as Aplicações Hospedadas de acordo com o [Anexo A-2](#).
- 2.3. **Segurança.** O Coupa a implementou e deverá manter um programa escrito de políticas, procedimentos e controles de segurança da informação ("**Programa de Segurança**") que rege o processamento, armazenamento, transmissão e segurança dos Dados do Cliente. O Programa de Segurança a partir da Data Efetiva é estabelecido no [Anexo A-3](#). O Programa de Segurança deverá incluir práticas padrões da indústria destinadas a proteger os Dados do Cliente contra acesso, aquisição, uso, divulgação ou destruição não autorizados. O Coupa poderá rever e atualizar periodicamente o Programa de Segurança para tratar de novas e evolutivas tecnologias de segurança, mudanças nas práticas padrões da indústria e mudanças nas ameaças à segurança, desde que tal atualização não reduza materialmente o nível geral de segurança fornecido ao Cliente, conforme descrito neste documento.
- 2.4. **Notificação de Violação.** O Coupa deverá comunicar aos contatos de suporte do Cliente designados no portal de suporte ao cliente do Coupa ("**Portal de Suporte**") a alteração acidental **ou** ilegal, divulgação não autorizada ou acesso aos Dados do Cliente ("**Violação**") dentro de 24 horas, após o Coupa determinar que ocorreu uma Violação, a menos que seja restringida por lei. Assim, o Coupa deverá compartilhar informações sobre a natureza e as consequências da Violação que sejam razoavelmente solicitadas pelo Cliente para que ele possa notificar as pessoas afetadas, agências governamentais e/ou agências de crédito. O Cliente tem controle exclusivo sobre o

responsible for determining whether to notify impacted individuals and the applicable regulatory bodies or enforcement commissions and for providing such notice. Customer shall ensure that the support contacts designated in Coupa's customer support portal be current and ready to receive any Breach notification from Coupa.

## 2.5. Privacy.

**2.5.1. LGPD Compliance.** Coupa and Customer agree to comply with (Exhibit B-3) Brazil Privacy Annex available at <https://www.coupa.com/legal>, which is hereby incorporated by reference into this Agreement.

**2.5.2. International Privacy Regime.** If and to the extent applicable, Coupa and Customer agree to comply with the relevant privacy exhibits made available at <https://www.coupa.com/legal>, each of which are incorporated by reference into this Agreement as Exhibit B: (Exhibit B-1) US Privacy Annex and (Exhibit B-2) EU Privacy Annex (DPA).

**2.6. Audit Report.** Coupa shall engage at its expense, an independent accounting firm to conduct, on an annual basis, an audit of Coupa's operations with respect to the Hosted Applications in accordance with the Statement on Standards for Attestation Engagements No. 18 (the "*SSAE 18*"), and have such accounting firm issue SSAE 18, SOC 1 Type 2 and SOC 2 Type 2 reports (or substantially similar report of a successor auditing standard in the event the SSAE 18 auditing standard is no longer an industry standard) (the "*Auditor's Report*"), which shall cover Coupa's security policies, procedures, and controls. Customer may request access to a current copy of the Auditor's Report at <https://get.coupa.com/Compliance-Reports.html>.

**2.7. Insurance Program.** Coupa has in place and shall maintain during the Agreement an industry standard insurance program to help manage risk that contains terms no less stringent than the following: (a) Commercial General Liability Insurance with minimum limits of US\$1,000,000.00 combined single limit and combined bodily injury and property damage per occurrence and US\$2,000,000.00 dollars in the aggregate; (b) Commercial Automobile Liability Insurance providing coverage for owned, hired, and non-owned motor vehicles used in connection with this Agreement in an amount of not less than US\$1,000,000.00 per accident combined single limit for bodily injury and property damage; (c) Umbrella Liability

conteúdo dos Dados do Cliente e é o único responsável por determinar se deve notificar as pessoas afetadas e os órgãos reguladores ou comissões de execução aplicáveis e por fornecer tal notificação. O Cliente deve garantir que os contatos de suporte designados no portal de suporte ao cliente Coupa estejam atualizados e prontos para receber qualquer notificação de Violação por parte da Coupa.

## 2.5. Privacidade.

**2.5.1. LGPD.** Coupa e o Cliente concordam em cumprir com e (Anexo B-3) Anexo de Privacidade do Brasil disponível em <https://www.coupa.com/legal>, ue é incorporado por referência no presente Contrato.

**2.5.2. Regime Internacional de Privacidade.** Se e na medida do aplicável, o Coupa e o Cliente concordam em cumprir com as exposições de privacidade relevantes disponibilizadas em <https://www.coupa.com/legal>, cada uma das quais é incorporada por referência a este Contrato como Anexo B: (Anexo B-1) Anexo de Privacidade dos EUA e (Anexo B-2) Anexo de Privacidade da UE (DPA).

**2.6. Relatório de Auditoria.** O Coupa deverá contratar, às suas custas, uma empresa de contabilidade independente para realizar, anualmente, uma auditoria das operações da Coupa com relação às Aplicações Hospedadas, de acordo com a Declaração sobre as Normas para Compromissos de Atestado No. 18 (o "*SSAE 18*"), e fazer com que tal firma de contabilidade emita relatórios SSAE 18, SOC 1 Tipo 2 e SOC 2 Tipo 2 (ou relatório substancialmente semelhante de uma norma de auditoria sucessora, caso a norma de auditoria SSAE 18 não seja mais uma norma do setor) (o "*Relatório do Auditor*"), que deverá cobrir as políticas, procedimentos e controles de segurança do Coupa. O Cliente pode solicitar acesso a uma cópia atual do Relatório de Auditoria em <https://get.coupa.com/Compliance-Reports.html>.

**2.7. Programa de Seguros.** Coupa tem em vigor e deverá manter durante o Contrato um programa de seguro padrão do setor para ajudar a gerenciar riscos que contém termos não menos rigorosos do que os seguintes: (a) Seguro de Responsabilidade Civil Comercial Geral com limites mínimos de US\$1.000.000.00 combinados de limite único e danos corporais e danos materiais por ocorrência e US\$2.000.000.00 no total; (b) Seguro de Responsabilidade Civil de Automóveis Comerciais com cobertura de veículos automóveis próprios, alugados e não próprios usados em conexão com este Contrato em um valor não inferior a US\$1.000.000.00 por acidente combinado de limite único para danos corporais e materiais; (c) Seguro de Responsabilidade Civil Geral com

providing excess liability coverage in the minimum amount of US\$5,000,000.00 per occurrence, to supplement the primary coverage provided in the policies listed above; (d) Professional Liability Insurance (Errors and Omissions Insurance), which policy also includes cyber-liability insurance for financial losses arising from destruction or corruption of data, including but not limited to privacy and data security breaches, virus transmission, unauthorized access, denial of service and loss of income from network security failures, with minimum limits of US\$5,000,000.00; (e) Workers Compensation Insurance covering Coupa employees pursuant to applicable state laws, and at the maximum limits statutorily required for each such state; and (f) Commercial Crime Insurance including coverage for loss or damage resulting from theft committed by the Coupa's employees, acting alone or in collusion with others, and coverage for computer crime, with a minimum per event and annual aggregate limit of US\$2,000,000.00. Upon request, Coupa shall promptly furnish Customer with a certificate evidencing the coverages set forth above.

### 3. CUSTOMER'S USE OF THE HOSTED APPLICATIONS

**3.5. User Accounts.** Customer is responsible for activity occurring under its User accounts and shall ensure that it and its Users abide by all laws, treaties and regulations applicable to Customer's use of the Hosted Applications. Customer shall: (i) notify Coupa promptly of any unauthorized use of any password or account or any other breach of security; (ii) notify Coupa promptly and use reasonable efforts to promptly stop any unauthorized use, copying, or distribution of the Hosted Applications that is known or suspected by Customer or its Users; (iii) not impersonate another Coupa user or provide false identity information to gain access to or use the Hosted Applications or Coupa Platform; and (iv) restrict each User account to only one authorized User at a time.

**3.6. Restrictions.** Except as otherwise permitted under this Agreement, Customer shall not (i) license, sublicense, sell, resell, transfer, rent, lease, assign (except as provided in Section 11.5 (Assignment)), distribute, disclose, or otherwise commercially exploit the Hosted Applications; (ii) copy, modify or make derivative works based upon the Hosted Applications; (iii) "frame" or "mirror" the Hosted Applications on any other server or

cobertura de excesso de responsabilidade no valor mínimo de US\$5.000.000.00 por ocorrência, para complementar a cobertura primária fornecida nas apólices listadas acima; (d) Seguro de Responsabilidade Civil Profissional (Seguro de Erros e Omissões), cuja apólice também inclui seguro de responsabilidade civil cibernética por perdas financeiras decorrentes da destruição ou corrupção de dados, incluindo mas não se limitando a violações de privacidade e segurança de dados, transmissão de vírus, acesso não autorizado, negação de serviço e perda de renda por falhas na segurança da rede, com limites mínimos de US\$5.000.000.00; (e) Seguro de Compensação de Trabalhadores cobrindo os funcionários do Coupa de acordo com as leis estaduais aplicáveis, e nos limites máximos legalmente exigidos para cada um desses estados; e (f) Seguro contra Crimes Comerciais incluindo cobertura por perda ou dano resultante de roubo cometido pelos funcionários do Coupa, agindo sozinhos ou em conluio com outros, e cobertura para crimes informáticos, com um mínimo por evento e limite agregado anual de US\$2.000.000. Mediante solicitação, o Coupa deverá fornecer prontamente ao Cliente um certificado que comprove as coberturas estabelecidas acima.

### 3. USO PELO CLIENTE DAS APLICAÇÕES HOSPEDADAS

**3.1. Contas de usuário.** O Cliente é responsável pelas atividades que ocorrem sob suas contas de Usuário e deverá garantir que ele e seus Usuários cumpram todas as leis, tratados e regulamentos aplicáveis ao uso das Aplicações Hospedadas pelo Cliente. O Cliente deverá: (i) notificar imediatamente o Coupa sobre qualquer uso não autorizado de qualquer senha ou conta ou qualquer outra quebra de segurança; (ii) notificar o Coupa prontamente e fazer esforços razoáveis para interromper imediatamente qualquer uso, cópia ou distribuição não autorizada das Aplicações Hospedadas que seja conhecida ou suspeita pelo Cliente ou seus Usuários; (iii) não se fazer passar por outro usuário Coupa ou fornecer informações falsas de identidade para obter acesso ou usar as Aplicações Hospedadas ou a Plataforma Coupa; e (iv) restringir cada conta de Usuário a apenas um Usuário autorizado de cada vez.

**3.2. Restrições.** Exceto quando de outra forma permitido por este Contrato, o Cliente não deverá (i) licenciar, sublicenciar, vender, revender, transferir, alugar, arrendar, ceder (exceto conforme previsto na Seção 11.5 (Cessão)), distribuir, divulgar, ou de outra forma explorar comercialmente as Aplicações Hospedadas; (ii) copiar, modificar ou fazer trabalhos derivados baseados nas Aplicações Hospedadas; (iii) "enquadrar" ou "espelhar" as

device; (iv) access the Hosted Applications for competitive purposes or use the Hosted Applications for application service provider, timesharing or service bureau purposes, or any purpose other than its own internal use, (v) decompile, disassemble, reverse engineer or attempt to discover any source code or underlying ideas or algorithms of the Hosted Applications, (vi) remove, obscure or modify a copyright or other proprietary rights notice in the Hosted Applications; (vii) use the Hosted Applications to send or store infringing, obscene, threatening, libelous, or otherwise unlawful material; (viii) use the Hosted Applications to create, use, send, store, or run material containing software viruses, worms, Trojan horses or otherwise engage in any malicious act or disrupt the security, integrity or operation of the Hosted Applications or the Coupa Platform; (ix) attempt to gain or permit unauthorized access to the Hosted Applications or its related systems or networks; or (x) permit or assist any other party (including any User) to do any of the foregoing.

- 3.7. User Reassignment.** User subscriptions are for designated Users and cannot be shared or used by more than one User but may be reassigned to new Users replacing former Users who no longer require use of the Hosted Applications. Unless otherwise specified in the relevant Order Form, the replacement User shall be under the same Subscription Term of the original User.
- 3.8. Additional Users.** Additional Users may be purchased by signing an Order Form and unless otherwise specified in the relevant Order Form, the Subscription Term of additional Users shall be coterminous with the Subscription Term in effect at the time the additional Users are added.
- 3.9. Restricted Information.** Unless otherwise agreed by the parties in writing on an Order Form with reference to this Section 3.5, Customer shall not (and shall use commercially reasonable efforts to ensure that its suppliers do not) upload, provide or submit any sensitive personal data, as defined in Article 5, II, of Brazilian Federal Law No. 13,709/2018 ("*LGPD*"), and other analogous terms used in other applicable data protection laws, or personal health information (meaning health or medical condition of an individual or the provision of health care to an individual) ("*Restricted Information*") to the Hosted Applications or Coupa Platform. Customer hereby agrees that in case

Aplicações Hospedadas em qualquer outro servidor ou dispositivo; (iv) acessar as Aplicações Hospedadas para fins competitivos ou usar as Aplicações Hospedadas para fins de prestação de serviços, timesharing ou bureau de serviços, ou qualquer outra finalidade que não seja seu próprio uso interno, (v) descompilar, desmontar, fazer engenharia reversa ou tentar descobrir qualquer código, fonte, ideias ou algoritmos subjacentes das Aplicações Hospedadas, (vi) remover, obscurecer ou modificar um aviso de direitos autorais ou outros direitos de propriedade nas Aplicações Hospedadas; (vii) usar as Aplicações Hospedadas para enviar ou armazenar material infrator, obsceno, ameaçador, calunioso ou de outra forma ilegal; (viii) usar as Aplicações Hospedadas para criar, usar, enviar, armazenar ou executar material contendo vírus de software, worms, cavalos de Tróia ou de outra forma se envolver em qualquer ato malicioso ou perturbar a segurança, integridade ou operação das Aplicações Hospedadas ou da Plataforma Coupa; (ix) tentar obter ou permitir acesso não autorizado às Aplicações Hospedadas ou seus sistemas ou redes relacionados; ou (x) permitir ou ajudar qualquer outra parte (incluindo qualquer Usuário) a fazer qualquer uma das ações acima mencionadas.

- 3.3. Retribuição de usuários.** As assinaturas de usuários são para usuários designados e não podem ser compartilhadas ou usadas por mais de um usuário, mas podem ser reatribuídas a novos usuários em substituição a usuários anteriores que não mais necessitem do uso das Aplicações Hospedadas. A menos que especificado de outra forma no Formulário de Pedido relevante, o Usuário substituto deverá estar sob o mesmo Termo de Assinatura do Usuário original.
- 3.4. Usuários adicionais.** Usuários adicionais podem ser adquiridos assinando um Formulário de Pedido e, a menos que especificado de outra forma no respectivo Formulário de Pedido, o Prazo de Assinatura de Usuários adicionais será coincidente com o Prazo de Assinatura em vigor quando os Usuários adicionais forem adicionados.
- 3.5. Informações restritas.** A menos que acordado de outra forma por escrito pelas partes em um Formulário de Pedido com referência a esta Seção 3.5, o Cliente não deverá carregar, fornecer ou submeter qualquer dados pessoais sensíveis, conforme definidas no artigo 5, II, da Lei nº 13.709/2018 ("*LGPD*") e outros termos análogos utilizados em outras leis de proteção de dados aplicáveis, ou informações pessoais de saúde (significando saúde ou condição médica de um indivíduo ou a prestação de cuidados de saúde a um indivíduo) ("*Informação Restrita*") às Aplicações Hospedadas ou à Plataforma Coupa, e deverá envidar esforços comercialmente razoáveis para garantir que seus fornecedores assim

any Restricted Information is uploaded, provided or submitted to the Hosted Applications or Coupa Platform, it will send a notice, within at most five (5) days counted as of the date in which Customer becomes aware of said event, to Coupa in this regard requesting the removal of said Restricted Information from the Hosted Applications or Coupa Platform. In any case, Coupa undertakes no liability in regard to the Restricted Information uploaded, provided or submitted to the Hosted Applications or Coupa Platform in violation of this Section, it being understood that Customer is exclusively liable for any and all losses and/or damages that may arise thereunder.

### 3.10. Third Party Interactions.

**3.10.1. *No Supplier Fees.*** Except as otherwise agreed on an Order Form, each party agrees that it shall not charge Customer's suppliers for the right to interact with Customer through the Coupa Platform.

**3.10.2. *Supplier Interactions.*** When using the Hosted Applications, Customer may enter into correspondence with and purchase goods and/or services from suppliers. Any such activities and associated terms are solely between Customer and the applicable third-party supplier and Coupa shall have no obligation or responsibility for such correspondence or purchase between Customer and such third-party supplier.

também não o façam. O Cliente concorda que em caso de qualquer Informação Restrita ser carregada, fornecida ou submetida às Aplicações Hospedadas ou à Plataforma Coupa, ele enviará uma notificação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados da data na qual o Cliente teve ciência de referido evento, ao Coupa a esse respeito solicitando a remoção de referida Informação Restrita das Aplicações Hospedadas ou da Plataforma Coupa. Em qualquer caso, o Coupa assume nenhuma responsabilidade referente à Informação Restrita carregada, fornecida ou submetida às Aplicações Hospedadas ou à Plataforma Coupa em violação à essa Seção, sendo compreendido que o Cliente é exclusivamente responsável por qualquer e todas as perdas e/ou danos que possam decorrer deste evento.

### 3.6. Interações com Terceiros.

**3.6.1. *Sem taxas de fornecedores.*** Exceto quando acordado de outra forma em um Formulário de Pedido, cada parte concorda que não cobrará dos fornecedores do Cliente o direito de interagir com o Cliente através da Plataforma Coupa.

**3.6.2. *Interações com fornecedores.*** Ao utilizar as Aplicações Hospedadas, o Cliente pode entrar em correspondência e comprar bens e/ou serviços de fornecedores. Tais atividades e termos associados são exclusivamente entre o Cliente e o fornecedor terceiro aplicável e o Coupa não terá nenhuma obrigação ou responsabilidade por tal correspondência ou compra entre o Cliente e tal fornecedor terceiro.

#### 4. ORDERING

- 4.1. **Billing and Payment of Fees.** Coupa shall issue invoices and Customer shall pay subscription fees annually in advance as further specified (including amount, currency, and payment terms) in the Order Form. All payment obligations are non-cancellable, and all amounts paid are non-refundable except as otherwise specified in this Agreement. Customer may dispute in good faith an invoice in writing within no more than 60 days of the date of the invoice containing the amount in question to be eligible to receive an adjustment or credit. If an undisputed invoice is more than 30 days overdue, Coupa may, without limiting its other rights and remedies, provide 60 days' notice to suspend the Hosted Applications until such undisputed invoice is paid in full. The parties hereto expressly prohibit any offsetting and/or withholding of any claims with fees legally owed under this Agreement.

#### 4. PEDIDO

- 4.1. **Faturamento e pagamento de taxas.** A Coupa emitirá faturas e o Cliente pagará as taxas de assinatura anualmente de forma antecipada, conforme especificado (incluindo valor, moeda e condições de pagamento) no Formulário de Pedido. Todas as obrigações de pagamento não são canceláveis, e todos os valores pagos não são reembolsáveis, exceto quando especificado de outra forma neste Contrato. O Cliente poderá contestar, de boa-fé, uma fatura por escrito, no prazo máximo de 60 dias a partir da data da fatura que contém o valor em questão para ser elegível para receber um ajuste ou crédito. Se uma fatura não contestada estiver atrasada em mais de 30 dias, a Coupa poderá, sem limitar seus outros direitos e recursos, fornecer um aviso prévio de 60 dias para suspender as Aplicações Hospedadas até que tal fatura não contestada seja paga integralmente. As partes expressamente proíbem qualquer compensação e/ou retenção de quaisquer créditos com taxas legalmente devidas nos termos deste Contrato.

4.2. **Taxes.** Coupa's fees are exclusive of sales taxes, imposed by taxing authorities, including for example, value-added, sales, or use, assessable by any jurisdiction whatsoever (collectively, "**Taxes**") and Customer shall be responsible for payment of all Taxes associated with this Agreement and all Order Forms, except that Coupa is solely responsible for taxes assessable against Coupa based on Coupa's net income, property and employees. If Customer is legally entitled to an exemption from any sales, use, or similar transaction tax, upon signing an Order Form, Customer shall provide to Coupa with a legally sufficient tax exemption certificate for each taxing jurisdiction, and Coupa shall not charge Customer any taxes from which it is exempt. If any deduction or withholding is required by law, except for the withholding taxes mentioned in the service invoice provided by Coupa, Customer shall notify Coupa and shall pay Coupa any additional amounts necessary to ensure that the net amount that Coupa receives, after any deduction and withholding, equals the amount Coupa would have received if no deduction or withholding had been required. Upon request, Customer shall provide documentation showing that the withheld and deducted amounts have been paid to the relevant taxing authority. If in the future any new tax is levied on the services mentioned in this MSA, or there is a future increase in the tax rates applicable to the services covered by this MSA, the effect will be automatically applied to the fees payable to Coupa. This includes a change in the fiscal tax regime or classification of Coupa's service, as determined by the tax authorities or Coupa.

## 5. PROPRIETARY AND OTHER RIGHTS

5.1. **Coupa's Intellectual Property Rights.** As between Coupa and Customer, all right, title, and interest in and to the Hosted Applications, Documentation, and Coupa Platform (including all rights therein, and all derivatives, translations, modifications and enhancements thereof) are, and shall remain, owned exclusively by Coupa notwithstanding any other provision in this Agreement, Order Form, or statement of work hereunder. This Agreement is not a sale and does not convey to Customer any rights of ownership in or related to the Hosted Applications, Coupa Platform, or Documentation. The Coupa name, logo and product names are trademarks of Coupa, and no right or license

4.2. **Impostos.** As taxas do Coupa são exclusivas de impostos sobre vendas impostos pelas autoridades fiscais, incluindo, por exemplo, o valor agregado, vendas, ou uso, avaliáveis por qualquer jurisdição (coletivamente, "**Impostos**") e o Cliente será responsável pelo pagamento de todos os Impostos associados a este Contrato e todos os Formulários de Pedido, exceto que o Coupa é o único responsável pelos impostos avaliáveis contra o Coupa com base na renda líquida do Coupa, propriedade e funcionários. Se o Cliente tiver legalmente direito à isenção de qualquer imposto sobre vendas, uso ou transação similar, ao assinar um Formulário de Pedido, o Cliente deverá fornecer ao Coupa um certificado de isenção de impostos legalmente suficiente para cada jurisdição tributária, e o Coupa não cobrará do Cliente quaisquer impostos dos quais ele esteja isento. Se qualquer dedução ou retenção for exigida por lei, exceto os impostos retidos na fonte mencionados na fatura de serviço fornecida pelo Coupa, o Cliente deverá notificar o Coupa e deverá pagar ao Coupa quaisquer valores adicionais necessários para assegurar que o valor líquido que o Coupa receber, após qualquer dedução e retenção, seja igual ao valor que o Coupa teria recebido se nenhuma dedução ou retenção tivesse sido exigida. Mediante solicitação, o Cliente deverá fornecer documentação mostrando que os valores retidos e deduzidos foram pagos à autoridade tributária pertinente. Caso no futuro qualquer novo tributo se torne incidente sobre os serviços referidos neste Contrato, ou caso no futuro haja um aumento nos tributos incidentes sobre os serviços já incluídos neste Contrato, tais acréscimos serão automaticamente refletidos nos valores a serem pagos ao Coupa. Isso inclui uma alteração no regime fiscal ou uma alteração na classificação do serviço do Coupa, conforme determinado pelas autoridades tributárias aplicáveis ou pelo Coupa

## 5. DIREITOS DE PROPRIEDADE E OUTROS DIREITOS

5.1. **Direitos de Propriedade Intelectual da Coupa.** Entre Coupa e Cliente, todos os direitos, títulos e interesses nas e para as Aplicações Hospedadas, Documentação e Plataforma Coupa (incluindo todos os direitos nelas contidos, e todos os derivados, traduções, modificações e aperfeiçoamentos dos mesmos) são, e permanecerão, de propriedade exclusiva do Coupa, não obstante qualquer outra disposição deste Contrato, Formulário de Pedido ou declaração de trabalho aqui contida. Este Contrato não é uma venda e não transmite ao Cliente nenhum direito de propriedade sobre ou relacionado às Aplicações Hospedadas, Plataforma Coupa, ou Documentação. O nome, logotipo e nomes de produtos Coupa são marcas

is granted to use them. All rights not expressly granted to Customer are reserved by Coupa. Coupa alone shall own all rights, title and interest in and to any suggestions, enhancement requests, feedback, or recommendations provided by Customer or any third party relating thereto.

**5.2. Customer Data.** As between Customer and Coupa, Customer exclusively owns all rights, title and interest in and to all Customer Data. Customer shall have sole responsibility for the accuracy, quality, integrity, legality, reliability, appropriateness, and intellectual property ownership of and right to use all Customer Data, and hereby warrants that it has and will continue to have all rights and consents necessary to allow Coupa to use all such data as contemplated by this Agreement. Customer hereby grants to Coupa a royalty-free, fully paid, non-exclusive, non-transferable (except as set forth in Section 11.5 (Assignment)), sub-licensable, worldwide right and license to reproduce, use, process, transfer and store Customer Data solely for the purposes of performing Coupa's obligations under this Agreement and any other activities expressly agreed to by Customer.

**5.3. Use of Aggregate Data.** Customer agrees that as part of providing the Hosted Applications, Coupa may collect, use and disclose quantitative data derived from the use of the Hosted Applications for service improvements, industry analysis, benchmarking, analytics and supporting Customer's usage of the Hosted Applications. All data disclosed will be in aggregate and anonymous form only and will not identify Customer or its specific Users or its relationship to their suppliers.

## **6. CONFIDENTIAL INFORMATION**

**6.1. Obligations.** Except with the disclosing party's prior written permission, the receiving party shall not disclose or use any Confidential Information of the disclosing party for any purpose outside the scope of this Agreement to anyone other than to its and its Affiliates' directors, officers, employees, representatives, and advisors (collectively "**Representatives**") who have a need-to-know such Confidential Information and are bound by obligations of confidentiality at least as stringent as those herein, and provided the receiving party shall remain liable to the disclosing party for any breach of the confidentiality and non-use obligations by any such Representatives. Each party agrees to protect the confidentiality of the Confidential Information of the

registradas do Coupa, e nenhum direito ou licença é concedido para usá-los. Todos os direitos não expressamente concedidos ao Cliente são reservados pelo Coupa. Somente o Coupa terá todos os direitos, título e interesse em e para quaisquer sugestões, pedidos de aprimoramento, feedback, ou recomendações fornecidas pelo Cliente ou qualquer terceiro relacionado a ele.

**5.2. Dados do Cliente.** Como entre Cliente e Coupa, o Cliente detém exclusivamente todos os direitos, título e interesse em e para todos os Dados do Cliente. O Cliente **será** o único responsável pela exatidão, qualidade, integridade, legalidade, confiabilidade, adequação e propriedade intelectual e direito de usar todos os Dados do Cliente, e garante que tem e continuará a ter todos os direitos e consentimentos necessários para permitir que o Coupa utilize todos esses dados conforme contemplado neste Contrato. O Cliente pelo presente concede ao Coupa um direito e licença gratuitos, totalmente pagos, não exclusivos, não transferíveis (exceto conforme estabelecido na Cláusula 11.5 (Cessão)), sublicenciáveis, mundiais para reproduzir, usar, processar, transferir e armazenar Dados do Cliente exclusivamente para os fins de cumprimento das obrigações do Coupa sob este Contrato e quaisquer outras atividades expressamente acordadas pelo Cliente.

**5.3. Uso de Dados Agregados.** O Cliente concorda que, como parte do fornecimento das Aplicações Hospedadas, Coupa pode coletar, usar e divulgar dados quantitativos derivados do uso das Aplicações Hospedadas para melhorias de serviço, análise da indústria, benchmarking, análise e suporte ao uso das Aplicações Hospedadas por parte do Cliente. Todos os dados divulgados serão apenas de forma agregada e anônima e não identificarão o Cliente ou seus Usuários específicos ou seu relacionamento com seus fornecedores.

## **6. INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

**6.1. Obrigações.** Exceto com a permissão prévia por escrito da parte reveladora, a parte receptora não deverá divulgar ou utilizar qualquer Informação Confidencial da parte reveladora para qualquer finalidade fora do escopo deste Contrato a pessoas que não sejam seus diretores, executivos, funcionários, representantes e consultores ou de suas Afiliadas (coletivamente, "**Representantes**") que tenham necessidade de conhecer tais Informações Confidenciais e que estejam vinculados a obrigações de confidencialidade pelo menos tão rigorosas quanto as aqui contidas, e desde que a parte receptora permaneça responsável perante a parte reveladora por qualquer violação das obrigações de confidencialidade e de não uso por parte de tais Representantes. Cada parte concorda em

other party in the same manner that it protects the confidentiality of its own proprietary and confidential information of like kind (but in no event using less than reasonable care). If the receiving party is compelled by law to disclose Confidential Information of the disclosing party, it shall provide the disclosing party with prior written notice of such compelled disclosure (to the extent legally permitted) and reasonable assistance, at disclosing party's cost, if the disclosing party wishes to contest the disclosure, and any information so disclosed shall continue to be treated as Confidential Information for all other purposes.

- 6.2. **Remedies.** Except as expressly provided in this Agreement, if the receiving party discloses or uses (or threatens to disclose or use) any Confidential Information of the disclosing party in breach of confidentiality protections hereunder, the disclosing party shall have the right, in addition to any other remedies available to it, to seek injunctive relief to enjoin such acts, it being specifically acknowledged by the parties that any other available remedies may be inadequate.

## 7. WARRANTIES

- 7.1. **Coupa's Obligations.** Coupa warrants, during the Subscription Term, that: (i) Customer's production instances of the Hosted Applications shall materially conform to the Documentation; and (ii) the functionality of the Hosted Applications at the time of the Order Form shall not materially decrease during the Subscription Term.
- 7.2. **Procedure.** To submit a warranty claim under this Section, Customer shall provide written notice of a warranty claim specifying the non-conformity. If the non-conformity persists without relief more than thirty (30) days after written notice of a warranty claim provided to Coupa under this Section, then Customer may terminate the affected Hosted Applications and Coupa, as its sole liability in connection with a breach of this warranty, shall refund to Customer any prepaid subscription fees covering the remainder of the Subscription Term of the affected subscription after the effective date of termination. Notwithstanding the foregoing, this warranty shall not apply to any non-conformity due to any modification of or defect in the Hosted Applications that is made or caused by someone other than Coupa (or someone acting at Coupa's direction).

proteger a confidencialidade das Informações Confidenciais da outra parte da mesma forma que protege a confidencialidade de suas próprias informações proprietárias e confidenciais do mesmo tipo (mas em nenhum caso usando menos do que o cuidado razoável). Se a parte receptora for obrigada por lei a divulgar Informações Confidenciais da parte reveladora, ela deverá fornecer à parte reveladora um aviso prévio por escrito de tal divulgação obrigatória (até onde legalmente permitido) e assistência razoável, ao custo da parte reveladora, se a parte reveladora desejar contestar a divulgação, e qualquer informação assim divulgada deverá continuar a ser tratada como Informação Confidencial para todos os outros propósitos.

- 6.2. **Remédios.** Exceto conforme expressamente previsto neste Contrato, se a parte receptora revelar ou utilizar (ou ameaçar revelar ou utilizar) qualquer Informação Confidencial da parte reveladora em violação às proteções de confidencialidade aqui estabelecidas, a parte reveladora terá o direito, além de quaisquer outros recursos disponíveis para ela, de buscar medidas cautelares para ordenar tais atos, sendo especificamente reconhecido pelas partes que quaisquer outros recursos disponíveis podem ser inadequados.

## 7. GARANTIAS

- 7.1. **As Obrigações do Coupa.** O Coupa garante, durante o Prazo de Assinatura, que: (i) as instâncias de produção do Cliente das Aplicações Hospedadas deverão estar materialmente em conformidade com a Documentação; e (ii) a funcionalidade das Aplicações Hospedadas no momento do Formulário de Pedido não deverá diminuir materialmente durante o Prazo de Assinatura.
- 7.2. **Procedimento.** Para apresentar uma reclamação de garantia sob esta Seção, o Cliente deverá fornecer uma notificação por escrito de uma reclamação de garantia especificando a não conformidade. Se a não-conformidade persistir sem alívio por mais de trinta (30) dias após o aviso por escrito de uma reclamação de garantia fornecida ao Coupa sob esta Seção, então o Cliente poderá encerrar as Aplicações Hospedadas e o Coupa afetados, como sua única responsabilidade em conexão com uma violação desta garantia, deverá reembolsar ao Cliente qualquer taxa de assinatura pré-paga cobrindo o restante do Prazo de Assinatura da assinatura afetada após a data efetiva do encerramento. Não obstante o acima exposto, esta garantia não se aplicará a qualquer não-conformidade devido a qualquer modificação ou defeito nas Aplicações Hospedadas que

**7.3. DISCLAIMER OF WARRANTIES.** EXCEPT AS EXPRESSLY SET FORTH IN THIS AGREEMENT, COUPA DOES NOT MAKE ANY OTHER REPRESENTATION, WARRANTY, OR GUARANTY, AS TO THE RELIABILITY, TIMELINESS, QUALITY, SUITABILITY, AVAILABILITY, ACCURACY OR COMPLETENESS OF THE HOSTED APPLICATIONS, COUPA PLATFORM, UPDATES, DOCUMENTATION, SUPPORT AND/OR ANY OTHER COUPA SERVICES PROVIDED OR OFFERED HEREUNDER. EXCEPT AS EXPRESSLY SET FORTH HEREIN, THE SERVICES PROVIDED HEREUNDER ARE PROVIDED STRICTLY ON AN "AS IS" BASIS AND ALL CONDITIONS, REPRESENTATIONS AND WARRANTIES, WHETHER EXPRESS, IMPLIED, STATUTORY OR OTHERWISE, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, ANY IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, TITLE, NON-INFRINGEMENT OF THIRD PARTY RIGHTS OR ANY WARRANTIES ARISING FROM USAGE OF TRADE, COURSE OF DEALING OR COURSE OF PERFORMANCE, ARE HEREBY DISCLAIMED TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW.

## **8. INDEMNIFICATION**

**8.1. Coupa's Obligations.** Subject to Section 8.3, Coupa shall: (a) defend Customer, its officers, directors, and employees against any third party suit, claim, or demand (each a "*Claim*") that alleges the Hosted Applications used in accordance with this Agreement and the applicable Order Form infringe any issued patent, copyright, trademark or misappropriate any trade secret of, such third party; and (b) pay any court-ordered award of damages or settlement amount which may include any expense, liability, loss, damage, costs or reasonable attorneys' fees, each to the extent payable to a third party, to the extent arising from such Claims. Notwithstanding the foregoing, if Coupa reasonably believes that Customer's use of any portion of the Hosted Applications is likely to be enjoined by reason of any Claims then Coupa may, at its expense and in its sole discretion: (i) procure for Customer the right to continue using the Hosted Applications; (ii) replace the same with other products having substantially equivalent functions that are not subject to any Claims of infringement; or (iii) modify the applicable Hosted Applications so that there is no longer any infringement, provided that such modification does not materially and adversely affect

seja feita ou causada por alguém que não seja o Coupa (ou alguém agindo sob a direção do Coupa).

**7.3. RENÚNCIA DE GARANTIAS.** EXCETO CONFORME EXPRESSAMENTE ESTABELECIDO NESTE CONTRATO, O COUPA NÃO FAZ NENHUMA OUTRA REPRESENTAÇÃO OU GARANTIA QUANTO À CONFIABILIDADE, PONTUALIDADE, QUALIDADE, ADEQUAÇÃO, DISPONIBILIDADE, PRECISÃO OU INTEGRIDADE DAS APLICAÇÕES HOSPEDADAS, PLATAFORMA COUPA, ATUALIZAÇÕES, DOCUMENTAÇÃO, SUPORTE E/OU QUAISQUER OUTROS SERVIÇOS COUPA FORNECIDOS OU OFERECIDOS AQUI. EXCETO CONFORME EXPRESSAMENTE ESTABELECIDO NESTE DOCUMENTO, OS SERVIÇOS FORNECIDOS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDOS ESTRITAMENTE NA BASE "COMO ESTÃO" E TODAS AS CONDIÇÕES, REPRESENTAÇÕES E GARANTIAS, SEJAM EXPRESSAS, IMPLÍCITAS, ESTATUTÁRIAS OU NÃO, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA, TÍTULO, NÃO VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE TERCEIROS OU QUAISQUER GARANTIAS DECORRENTES DO USO DO COMÉRCIO, CURSO DA NEGOCIAÇÃO OU CURSO DO DESEMPENHO, SÃO, POR MEIO DESTA DOCUMENTO, RENUNCIADAS NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL.

## **8. INDENIZAÇÃO**

**8.1. As Obrigações do Coupa.** Sujeito à Seção 8.3, o Coupa deverá: (a) defender o Cliente, seus administradores, diretores e funcionários contra qualquer ação, reivindicação ou demanda de terceiros (cada um deles uma "*Reivindicação*") que alegue que as Aplicações Hospedadas usadas de acordo com este Contrato e o Formulário de Pedido aplicável infringem qualquer patente emitida, direito autoral, marca registrada ou se apropriem indevidamente de qualquer segredo comercial de tal terceiro; e (b) pagar qualquer sentença judicial de indenização ou quantia de acordo que possa incluir qualquer despesa, responsabilidade, perda, dano, custos ou honorários advocatícios razoáveis, cada um na medida em que for pagável a um terceiro, na medida em que surja de tais Reivindicações. Não obstante o precedente, se o Coupa acreditar razoavelmente que o uso pelo Cliente de qualquer parte das Aplicações Hospedadas é susceptível de ser ordenado em razão de qualquer Reivindicação, então o Coupa poderá, às suas custas e ao seu critério exclusivo: (i) adquirir para o Cliente o direito de continuar usando as Aplicações Hospedadas; (ii) substituir os mesmos por outros produtos com funções substancialmente equivalentes que não estejam sujeitos a

the functional capabilities of the Hosted Applications as set out herein or in the applicable Order Form. If (i), (ii), and (iii) above are not available on commercially reasonable terms in Coupa's judgment, Coupa may terminate the affected Hosted Applications and refund to Customer the fees paid by Customer covering the remaining portion of the applicable Subscription Term for the affected Hosted Applications after the date of termination. The foregoing indemnification obligation of Coupa shall not apply: (1) if the Hosted Application is modified by any party other than Coupa (or someone acting at Coupa's direction), but solely to the extent the alleged infringement is related to such modification; (2) if the Hosted Application is combined with other non-Coupa products, applications, or processes not authorized in writing by Coupa, but solely to the extent the alleged infringement is related to such combination; (3) to the extent the Claim arises in connection with any unauthorized use of the Hosted Application, or use that is not in compliance with any applicable laws, regulations, and/or Documentation; (4) to any third party products, processes or materials (except for such third-party items provided by Coupa within the Hosted Applications); or (5) to any Claims arising as a result of the content of the Customer Data. THIS SECTION SETS FORTH COUPA'S SOLE LIABILITY AND CUSTOMER'S SOLE AND EXCLUSIVE REMEDY WITH RESPECT TO ANY CLAIM OF INTELLECTUAL PROPERTY INFRINGEMENT.

**8.2. Customer's Obligations.** Subject to Section 8.3, Customer shall: (a) defend Coupa, its officers, directors, and employees against any Claim that arises from the Customer Data or that relates to a dispute between Customer and its supplier; and (b) pay any court-ordered award of damages or settlement amount which may include any expense, liability, loss, damage, costs, or reasonable attorneys' fees, each to the extent payable to a third party, to the extent arising from such Claims. Customer's indemnification obligation shall not apply: (1) if the Customer Data is modified by Coupa or by any party under Coupa's control, without Customer's authorization but solely to the extent the Claim is caused by such modification; or (2) to the extent the Claim arises as a result of any use or disclosure of the Customer Data by Coupa not contemplated by this Agreement.

nenhuma Reivindicação de infração; ou (iii) modificar as Aplicações Hospedadas aplicáveis para que não haja mais nenhuma infração, desde que tal modificação não afete material e adversamente as capacidades funcionais das Aplicações Hospedadas, conforme estabelecido neste documento ou no Formulário de Pedido aplicável. Se (i), (ii), e (iii) acima não estiverem disponíveis em termos comercialmente razoáveis no julgamento do Coupa, o Coupa poderá encerrar as Aplicações Hospedadas afetados e reembolsar ao Cliente as taxas pagas pelo Cliente cobrindo a parte restante do Termo de Assinatura aplicável às Aplicações Hospedadas afetadas após a data do encerramento. A obrigação de indenização acima mencionada do Coupa não se aplicará: (1) se a Aplicação Hospedada for modificada por qualquer outra parte que não o Coupa (ou alguém agindo sob a direção do Coupa), mas somente na medida em que a suposta infração esteja relacionada a tal modificação; (2) se a Aplicação Hospedada for combinada com outros produtos, aplicações ou processos não autorizados por escrito pelo Coupa, mas somente na medida em que a suposta infração esteja relacionada a tal combinação; (3) na medida em que a Reivindicação surja em conexão com qualquer uso não autorizado da Aplicação Hospedada, ou uso que não esteja em conformidade com quaisquer leis, regulamentos e/ou Documentação aplicáveis; (4) a quaisquer produtos, processos ou materiais de terceiros (exceto para itens de terceiros fornecidos pela Coupa; dentro das Aplicações Hospedadas); ou (5) a quaisquer Reivindicações que surjam como resultado do conteúdo dos Dados do Cliente. ESTA SEÇÃO ESTABELECE A ÚNICA RESPONSABILIDADE DO COUPA E A ÚNICA E EXCLUSIVA SOLUÇÃO DO CLIENTE COM RELAÇÃO A QUALQUER RECLAMAÇÃO DE VIOLAÇÃO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL.

**8.2. Obrigações do Cliente.** Sujeito à Seção 8.3, o Cliente deverá: (a) defender Coupa, seus administradores, diretores e funcionários contra qualquer Reclamação que surja dos Dados do Cliente ou que se relacione a uma disputa entre o Cliente e seu fornecedor; e (b) pagar qualquer indenização ou valor de acordo judicial que possa incluir qualquer despesa, responsabilidade, perda, dano, custos ou honorários advocatícios razoáveis, cada um na medida em que for devida a um terceiro, na medida em que surja de tais Reclamações. A obrigação de indenização do Cliente não se aplicará: (1) se os Dados do Cliente forem modificados pelo Coupa ou por qualquer parte sob controle do Coupa, sem autorização do Cliente, mas somente na medida em que a Reivindicação for causada por tal modificação; ou (2) na medida em que a Reivindicação surgir como resultado de qualquer uso ou

8.3. **Process.** Each party's indemnity obligations are subject to the following: (i) the indemnified party shall promptly notify the indemnifier in writing of any Claims (provided, however, that the failure to give prompt written notice shall not limit the rights to indemnification except to the extent that the indemnifier is materially prejudiced by such failure); (ii) the indemnifier shall have sole control of the defense and all related settlement negotiations with respect to any Claims (provided that the indemnifier may not settle any Claims that require the indemnified party to admit any civil or criminal liability or incur any financial obligation without the indemnified party's consent, which consent shall not be unreasonably withheld); and (iii) the indemnified party shall cooperate fully to the extent necessary at the indemnifier's cost in such defense and settlement.

## 9. LIMITATIONS OF LIABILITY

9.1. **LIMITATIONS OF LIABILITY.** TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW, NEITHER PARTY'S TOTAL AND AGGREGATED LIABILITY ARISING OUT OF OR RELATED TO THIS AGREEMENT OR THE SERVICES PROVIDED HEREUNDER WHETHER BASED ON CONTRACT, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE) OR ANY OTHER LEGAL OR EQUITABLE THEORY, SHALL EXCEED THE AMOUNTS ACTUALLY PAID BY AND/OR DUE FROM CUSTOMER UNDER THIS AGREEMENT IN THE TWELVE (12) MONTH PERIOD IMMEDIATELY PRECEDING THE EVENT GIVING RISE TO SUCH LIABILITY UNDER THIS AGREEMENT. THE EXISTENCE OF MORE THAN ONE CLAIM SHALL NOT ENLARGE THIS LIMIT. THE FOREGOING SHALL NOT LIMIT CUSTOMER'S OBLIGATION TO PAY FEES LEGALLY OWED UNDER THIS AGREEMENT.

9.2. **EXCLUSION OF DAMAGES.** TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW, IN NO EVENT SHALL EITHER PARTY BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, PUNITIVE, SPECIAL, EXEMPLARY, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, MORAL, COVER, BUSINESS INTERRUPTION, OR OTHER SIMILAR DAMAGES OF ANY TYPE OR KIND (INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOSS OF REVENUE, PROFITS, USE, GOODWILL OR OTHER ECONOMIC ADVANTAGE), REGARDLESS OF THE CAUSE, ARISING OUT OF OR IN CONNECTION WITH THE AGREEMENT OR THE SERVICES PROVIDED HEREUNDER, EVEN IF THE PARTY HAS BEEN PREVIOUSLY ADVISED OF THE POSSIBILITY

divulgação dos Dados do Cliente pelo Coupa não contemplada pelo presente Contrato.

8.3. **Processo.** As obrigações de indenização de cada parte estão sujeitas ao seguinte: (i) a parte indenizada deverá notificar imediatamente o indenizador por escrito sobre quaisquer reivindicações (desde que, entretanto, a falta de aviso imediato por escrito não limite os direitos à indenização, exceto na medida em que o indenizador seja materialmente prejudicado por tal falha); (ii) o indenizador terá o controle exclusivo da defesa e de todas as negociações de acordo relacionadas com qualquer Reivindicação (desde que o indenizador não possa resolver qualquer Reivindicação que exija que a parte indenizada admita qualquer responsabilidade civil ou criminal ou incorra em qualquer obrigação financeira sem o consentimento da parte indenizada, consentimento esse que não será retido injustificadamente); e (iii) a parte indenizada deverá cooperar plenamente, na medida do necessário, ao custo do indenizador em tal defesa e acordo.

## 9. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

9.1. **LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE.** NA MEDIDA DO PERMITIDO POR LEI, A RESPONSABILIDADE TOTAL E AGREGADA DE NENHUMA DAS PARTES DECORRENTE OU RELACIONADA A ESTE CONTRATO OU AOS SERVIÇOS AQUI PRESTADOS, SEJA COM BASE EM CONTRATO, DELITO CIVIL (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA) OU QUALQUER OUTRA TEORIA LEGAL OU EQUITATIVA, DEVERÁ EXCEDER OS VALORES EFETIVAMENTE PAGOS POR E/OU DEVIDOS PELO CLIENTE SOB ESTE CONTRATO NO PERÍODO DE DOZE (12) MESES IMEDIATAMENTE ANTERIOR AO EVENTO QUE DEU ORIGEM A TAL RESPONSABILIDADE SOB ESTE CONTRATO. A EXISTÊNCIA DE MAIS DE UMA RECLAMAÇÃO NÃO DEVERÁ AUMENTAR ESTE LIMITE. O ACIMA EXPOSTO NÃO LIMITARÁ A OBRIGAÇÃO DO CLIENTE DE PAGAR AS TAXAS LEGALMENTE DEVIDAS NOS TERMOS DESTE CONTRATO.

9.2. **EXCLUSÃO DE DANOS.** NA MEDIDA PERMITIDA POR LEI, EM NENHUMA HIPÓTESE QUALQUER DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO INDIRETO, PUNITIVO, ESPECIAL, EXEMPLAR, INCIDENTAL, CONSEQUENTE, MORAL, COBERTURA, INTERRUÇÃO DE NEGÓCIOS OU OUTROS DANOS SIMILARES DE QUALQUER TIPO OU ESPÉCIE (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, PERDA DE RECEITA, LUCROS, USO, BOA VONTADE OU OUTRA VANTAGEM ECONÔMICA), INDEPENDENTEMENTE DA CAUSA, DECORRENTE OU EM CONEXÃO COM O CONTRATO OU COM OS SERVIÇOS AQUI PRESTADOS, MESMO QUE A PARTE TENHA SIDO

OF SUCH DAMAGES OR EVEN IF A PARTY'S REMEDY OTHERWISE FAILS OF ITS ESSENTIAL PURPOSE.

### 9.3. LIMITATION OF LIABILITY EXCLUSIONS.

NOTWITHSTANDING THE FOREGOING, NOTHING HEREIN SHALL LIMIT A PARTY'S LIABILITY FOR ITS (A) GROSS NEGLIGENCE OR WILLFUL MISCONDUCT, (B) FRAUD OR FRAUDULENT MISREPRESENTATION, (C) DEATH OR BODILY INJURY CAUSED BY NEGLIGENCE, (D) OBLIGATIONS EXPRESSLY STATED UNDER SECTION 8 (INDEMNIFICATION), OR (E) INFRINGEMENT BY A PARTY OF THE OTHER PARTY'S INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS.

## 10. TERM; TERMINATION

**10.1. Term.** The Agreement commences on the Effective Date and continues with a fixed term period that ends once all Order Forms subject to this Agreement have expired or terminated, unless this Agreement is earlier terminated in accordance with Section 10. User subscriptions commence on the subscription start date specified in the relevant Order Form and continue for a fixed term period that ends pursuant to the Subscription Term specified therein. Unless otherwise provided in the Order Form, user subscriptions shall automatically renew for additional fixed term periods of one year on the same terms unless either party gives the other notice of non-renewal or a new price quote at least 30 days prior to the end of the relevant Subscription Term.

**10.2. Termination.** A party may immediately terminate this Agreement for cause: (i) upon 30 days written notice of a material breach to the other party if such breach remains uncured at the expiration of such period; or (ii) if the other party becomes the subject of a petition in bankruptcy or any other proceeding relating to insolvency, judicial reorganization (*recuperação judicial*), extrajudicial reorganization (*recuperação extrajudicial*), self-bankruptcy (*autofalência*), receivership, out-of-court liquidation (*dissolução total e liquidação*), in-court liquidation (*falência*) or assignment for the benefit of creditors that is not reverted or dismissed via judicial deposit of the outstanding debt (*depósito elisivo*) or other equivalent proceedings under applicable law, within: (i) 60 days of its commencement; (ii) the applicable term period for said defensive measures provided for in the Brazilian Civil Procedure Code or the

PREVIAMENTE AVISADA DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS OU MESMO SE A SOLUÇÃO DE UMA PARTE FALHAR DE OUTRA FORMA EM SEU PROPÓSITO ESSENCIAL.

### 9.3. LIMITAÇÃO DAS EXCLUSÕES DE RESPONSABILIDADE.

NÃO OBSTANTE O ACIMA EXPOSTO, NADA AQUI DEVERÁ LIMITAR A RESPONSABILIDADE DE UMA PARTE POR SUA (A) NEGLIGÊNCIA GROSSEIRA (CULPA GRAVE) OU MÁ CONDUTA DELIBERADA (DOLO), (B) FRAUDE OU DETURPAÇÃO FRAUDULENTA, (C) MORTE OU LESÃO CORPORAL CAUSADA POR NEGLIGÊNCIA, (D) OBRIGAÇÕES EXPRESSAMENTE DECLARADAS NA SEÇÃO 8 (INDENIZAÇÃO), OU (E) VIOLAÇÃO POR UMA PARTE DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA OUTRA PARTE.

## 10. PRAZO; RESCISÃO

**10.1. Prazo.** O Contrato começa na Data Efetiva e continua por um período de termo fixo que termina uma vez que todos os Formulários de Pedido sujeitos a este Contrato tenham expirado ou terminado, a menos que este Contrato seja terminado antes, de acordo com a Seção 10. As assinaturas dos usuários começam na data de início da assinatura especificada no respectivo Formulário de Pedido e continuam por um período de termo fixo que termina nos termos do Prazo de Assinatura especificado no mesmo. Salvo disposição em contrário no Formulário de Pedido, as assinaturas do usuário serão automaticamente renovadas por períodos de termo fixos adicionais de um ano nos mesmos termos, a menos que qualquer uma das partes dê a outra notificação de não renovação ou uma nova cotação de preço pelo menos 30 dias antes do final do respectivo Prazo de Assinatura.

**10.2. Rescisão.** Uma parte pode rescindir este Contrato imediatamente por justa causa: (i) mediante notificação por escrito de 30 dias de uma violação material à outra parte se tal violação permanecer sem cura no vencimento de tal período; ou (ii) se a outra parte se tornar objeto de um pedido de falência ou de qualquer outro processo relativo à insolvência, recuperação extrajudicial, recuperação judicial, autofalência, falência, dissolução total, liquidação ou cessão em benefício de credores que não seja revertido ou dispensado por depósito judicial do débito pendente ou outro procedimento equivalente sob as leis aplicáveis dentro: (i) de 60 dias do seu início, (ii) do período de termo aplicável para referidas medidas defensivas previstas no Código de Processo Civil ou na Lei de Recuperação Judicial e Falências, ou (iii) de uma cessão em benefício de credores; qualquer que seja mais célere dentre os 3 (três) itens mencionados acima. Em qualquer

Brazilian Bankruptcy Law, or (iii) an assignment for the benefit of creditors; whichever is shorter amongst the three (3) items above. Upon any termination for cause by Customer, Coupa shall refund any prepaid fees covering the remainder of the Subscription Term after the effective date of termination. Termination shall not relieve Customer of the obligation to pay any fees accrued or payable to Coupa prior to the effective date of termination.

**10.3. Return of Customer Data.** Customer will have a period of 60 days after the effective date of termination of the Agreement ("**Transition Period**") to download any Customer Data. Upon such request, at no additional cost to Customer, Coupa will promptly make available for download transactional records from standard objects included in the outbound integrations (e.g., requisitions, orders, invoices, expenses) in industry standard format (e.g., JSON, CSV) at time of decommissioning along with attachments in their native format (e.g., PDF, JPEG). For clarity, such data will not include system generated log files or Coupa specific configuration data. After the Transition Period, Coupa shall have no obligation to maintain or provide any Customer Data and may thereafter delete all Customer Data in its systems or otherwise in its possession or under its control. Archival copies of Customer Data will be maintained subject to Coupa's standard data backup and retention processes and subject to Coupa's confidentiality obligations herein.

**10.4. Transition Services.** Additionally, if Customer elects to purchase transition services upon termination of the Agreement, Coupa shall provide transition services to facilitate the orderly and complete transfer of the Customer Data to Customer or to any replacement provider designated by Customer ("**Transition Services**"), provided that the scope and fees of the Transition Services shall be mutually agreed in a statement of work prior to commencing Transition Services. Notwithstanding the provisions of this Section, in no event shall Coupa be required to disclose any of its Confidential Information or provide a license under any of its intellectual property to Customer or any third party as part of the Transition Services. For the avoidance of doubt, if Customer elects to receive Transition Services, Customer shall continue to pay pro-rated subscription fees for the use of the Hosted Applications during the transition period.

**10.5. Survival.** Upon expiration or termination of the Agreement, Sections 1 (Definitions), 3.2 (Restrictions),

rescisão por justa causa por parte do Cliente, o Coupa deverá reembolsar quaisquer taxas pagas antecipadamente cobrindo o restante do Prazo de Subscrição após a data efetiva da rescisão. A rescisão não dispensará o Cliente da obrigação de pagar quaisquer taxas acumuladas ou pagáveis ao Coupa antes da data efetiva da rescisão.

**10.3. Devolução dos Dados do Cliente.** O Cliente terá um período de 60 dias após a data efetiva do término do Contrato ("**Período de Transição**") para baixar quaisquer Dados do Cliente. Mediante tal solicitação, sem custo adicional para o Cliente, o Coupa disponibilizará imediatamente para download registros transacionais de objetos padrão incluídos nas integrações de saída (por exemplo, requisições, pedidos, faturas, despesas) no formato padrão da indústria (por exemplo, JSON, CSV) no momento da desativação, juntamente com anexos em seu formato nativo (por exemplo, PDF, JPEG). Para maior clareza, tais dados não incluirão arquivos de log gerados pelo sistema ou dados de configuração específicos do Coupa. Após o Período de Transição, o Coupa não terá obrigação de manter ou fornecer quaisquer Dados do Cliente e poderá posteriormente apagar todos os Dados do Cliente em seus sistemas ou de outra forma em sua posse ou sob seu controle. Cópias de arquivo dos Dados do Cliente serão mantidas sujeitas aos processos padrão de backup e retenção de dados do Coupa e sujeitas às obrigações de confidencialidade do Coupa aqui contidas.

**10.4. Serviços de transição.** Adicionalmente, se o Cliente optar por adquirir serviços de transição ao término do Contrato, o Coupa deverá fornecer serviços de transição para facilitar a transferência ordenada e completa dos Dados do Cliente ao Cliente ou a qualquer fornecedor substituto designado pelo Cliente ("**Serviços de Transição**"), desde que o escopo e as taxas dos Serviços de Transição sejam mutuamente acordados em uma declaração de trabalho antes do início dos Serviços de Transição. Não obstante as disposições desta Seção, em nenhuma hipótese será exigido que o Coupa revele qualquer de suas Informações Confidenciais ou forneça uma licença sob qualquer de sua propriedade intelectual ao Cliente ou a qualquer terceiro como parte dos Serviços de Transição. Para evitar dúvidas, se o Cliente optar por receber os Serviços de Transição, o Cliente deverá continuar a pagar taxas de assinatura pro-rated para o uso das Aplicações Hospedadas durante o período de transição.

**10.5. Sobrevivência.** Na expiração ou rescisão do Contrato, as Seções 1 (Definições), 3.2 (Restrições), 4.1 (Faturamento e

4.1 (Billing and Payment of Fees), 5 (Proprietary and Other Rights), 6 (Confidential Information), 7.3 (Disclaimer of Warranties), 8 (Indemnification), 9 (Limitations of Liability), 10 (Term; Termination), and 11 (General Provisions) of this Agreement shall survive.

## 11. GENERAL PROVISIONS

**11.1. Compliance with Laws.** Each party shall comply with all applicable laws and government regulations in connection with providing and using the Hosted Applications and/or Coupa Platform, including without limitation all applicable laws and regulations related to:

- (i) export controls;
- (ii) any economic or financial sanctions or restrictions or trade embargoes imposed, administered, or enforced from time to time by (a) the Office of Foreign Assets Control of the US Treasury Department, the US State Department, or any other agency of the US government; (b) the United Nations, (c) the European Union or any member state thereof; or (d) the United Kingdom; and
- (iii) anti-bribery and corruption.

**11.2. Export Transactions.** Customer shall conduct all export transactions on the Coupa Platform in accordance with the export control laws and regulations of any applicable jurisdiction, including, as applicable, (i) United States export control laws and regulations, (ii) the Export Administration Regulations, and (iii) the International Traffic in Arms Regulations. Customer (a) shall obtain all export licenses and other approvals, in each case as required for the export of products, software, and technologies; and (b) shall not, and shall ensure that its Users do not, violate any export embargo, prohibition, restriction or other similar law in connection with this Agreement.

Pagamento de Taxas), 5 (Direitos de Propriedade e Outros Direitos), 6 (Informações Confidenciais), 7.3 (Renúncia de Garantias), 8 (Indenização), 9 (Limitações de Responsabilidade), 10 (Prazo; Rescisão), e 11 (Disposições Gerais) deste Contrato deverão sobreviver.

## 11. DISPOSIÇÕES GERAIS

**11.1. Cumprimento das leis.** Cada parte deverá cumprir todas as leis e regulamentos governamentais aplicáveis em relação ao fornecimento e uso das Aplicações Hospedadas e/ou da Plataforma Coupa, incluindo, sem limitação, todas as leis e regulamentos aplicáveis relacionados a:

- (i) controles de exportação;
- (ii) quaisquer sanções ou restrições econômicas ou financeiras ou embargos comerciais impostos, administrados ou aplicados de tempos em tempos pelo (a) *Office of Foreign Assets Control* do Departamento do Tesouro dos EUA, pelo Departamento de Estado dos EUA, ou por qualquer outro órgão do governo dos EUA; (b) pelas Nações Unidas, (c) pela União Europeia ou por qualquer estado membro da mesma; ou (d) pelo Reino Unido; e
- (iii) leis anti-suborno e anti-corrupção.

**11.2. Transações de Exportação.** O Cliente deverá conduzir todas as transações de exportação na Plataforma Coupa de acordo com as leis e regulamentos de controle de exportação de qualquer jurisdição aplicável, incluindo, conforme aplicável, (i) as leis e regulamentos de controle de exportação dos Estados Unidos, (ii) os Regulamentos de Administração de Exportação e (iii) os Regulamentos de Tráfico Internacional de Armas. O Cliente (a) deverá obter todas as licenças de exportação e outras aprovações, em cada caso, conforme exigido para a exportação de produtos, software e tecnologias; e (b) não deverá, e deverá garantir que seus Usuários não violem qualquer embargo de exportação, proibição, restrição ou outra lei semelhante em conexão com este Contrato.

**11.3. Force Majeure.** With express derogation of the set forth in Article 393 of the Brazilian Civil Code which are hereby governed exclusively by this Section, no party shall be liable or responsible to the other party, nor be deemed to have defaulted under or breached this Agreement, for any failure or delay in fulfilling or performing any term of this Agreement, when and to the extent such failure or delay is caused by or results from acts beyond the affected party's reasonable control (each a "**Force Majeure Event**"). The party suffering a Force Majeure Event shall use reasonable efforts to mitigate against the effects of such Force Majeure Event. For the avoidance of doubt, a Force Majeure Event does not limit Customer's obligations to pay fees duly owed to Coupa. If the effects of the Force Majeure Event continue unmitigated for a period of 30 consecutive days, then either party may terminate this Agreement and/or any Order Form, upon written notice to the other party, and Coupa, as its sole liability, shall refund any prepaid fees covering the remainder of the Subscription Term of the affected subscription after the effective date of termination.

**11.4. Notice.** Except as provided elsewhere in this Agreement, either party may give notice by written communication sent by next-day mail delivered by a nationally recognized delivery service: (i) if to Customer, to Customer's address on record in Coupa's account information or (ii) if to Coupa, to: 1855 S. Grant Street San Mateo, California 9440, USA addressed to the attention of: Legal Department, with an email copy to [legalnotices@coupa.com](mailto:legalnotices@coupa.com). Such notice shall be deemed to have been given upon the expiration of 48 hours after mailing.

**11.5. Assignment.** Neither party may assign any of its rights or obligations hereunder, whether by operation of law or otherwise, without the prior written consent of the other party (not to be unreasonably withheld). Notwithstanding the foregoing, either party may assign this Agreement in its entirety (including all Order Forms), without consent of the other party, to its Affiliate or in connection with a merger, acquisition, corporate reorganization, or sale of all or substantially all of its assets. Subject to the foregoing, this Agreement shall bind and inure to the benefit of the parties, their respective successors and permitted assigns.

**11.3. Força Maior.** Com derrogação expressa do disposto no artigo 393 do Código Civil, cujos casos são regidos exclusivamente por esta Seção, nenhuma parte será responsável ou responsável perante a outra parte, nem será considerada inadimplente sob ou violou este Contrato, por qualquer falha ou atraso no cumprimento ou execução de qualquer termo deste Contrato, quando e na medida em que tal falha ou atraso seja causado por ou resulte de atos fora do controle razoável da parte afetada (cada um deles um "**Evento de Força Maior**"). A parte que sofrer um Evento de Força Maior deverá usar esforços razoáveis para mitigar os efeitos de tal Evento de Força Maior. Para evitar dúvidas, um Evento de Força Maior não limita as obrigações do Cliente de pagar taxas devidamente devidas à Coupa. Se os efeitos do Evento de Força Maior continuarem não mitigados por um período de 30 dias consecutivos, qualquer uma das partes poderá encerrar este Contrato e/ou qualquer Formulário de Pedido, mediante notificação por escrito à outra parte, e o Coupa, como sua única responsabilidade, deverá reembolsar quaisquer taxas pré-pagas cobrindo o restante do Prazo de Assinatura da assinatura afetada após a data efetiva do encerramento.

**11.1. Aviso.** Exceto conforme previsto em outra parte deste Contrato, qualquer uma das partes poderá notificar por comunicação escrita enviada pelo correio no dia seguinte, entregue por um serviço de entrega reconhecido nacionalmente: (i) se ao Cliente, para o endereço do Cliente registrado nas informações da conta do Coupa, ou (ii) se ao Coupa, para: 950 Tower Lane, 20th Floor, Foster City, California 94404, USA endereçada à atenção de: Departamento Jurídico, com uma cópia por e-mail para [legalnotices@coupa.com](mailto:legalnotices@coupa.com). Tal notificação será considerada como tendo sido feita no vencimento de 48 horas após o envio.

**11.2. Atribuição.** Nenhuma das partes pode ceder qualquer um de seus direitos ou obrigações aqui estabelecidos, seja por operação de lei ou de outra forma, sem o consentimento prévio por escrito da outra parte (a não ser retido irrazoavelmente). Não obstante o acima exposto, qualquer uma das partes poderá ceder este Contrato em sua totalidade (incluindo todos os Formulários de Pedido), sem o consentimento da outra parte, a sua Afiliada ou em conexão com uma fusão, aquisição, reorganização corporativa, ou venda de todos ou substancialmente todos os seus ativos. Sujeito ao acima exposto, este Contrato vinculará e reverterá em benefício das partes, seus respectivos sucessores e cessionários permitidos.

- 11.6. Governing Law.** All matters concerning the construction, validity and interpretation of this Agreement shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of the Federative Republic of Brazil, without giving effect to any choice of law or conflict of law provision or rule (whether of the Federal Republic of Brazil or any other jurisdiction) that would cause the application of the laws of any jurisdiction other than the Federative Republic of Brazil.
- 11.7. Settlement of Disputes.** The parties shall endeavor their best efforts to solve any controversies arising out of this Agreement amicably. In case it is not possible to reach an amicable settlement, the parties hereto agree that any dispute, controversy or claim arising out of, relating to, or in connection with this Agreement and its corresponding Schedules, including all matters regarding its existence, validity, effectiveness, breach, interpretation and its consequences ("**Disputes**") shall be definitively and finally settled by binding arbitration, pursuant to the following provisions.
- 11.8. Arbitration.** Any Dispute shall be submitted to arbitration before the International Chamber of Commerce ("**Chamber**") according to its Rules of Arbitration as in effect at the time of the request for arbitration ("**Rules**"), except as they may be modified herein or by mutual agreement of the parties.
- The arbitration will be conducted in English language. The seat of arbitration shall be the City of São Paulo, State of São Paulo, Brazil, where the arbitral award shall be rendered. The arbitrators shall not decide based on equity (*ex aequo et bono*).
  - The arbitral tribunal shall be comprised of three (3) arbitrators ("**Arbitral Tribunal**"), one appointed by the claimant, and another appointed by the respondent. Within fifteen (15) days of their confirmation by the Chamber, the two party-appointed arbitrators shall appoint the third and presiding arbitrator. Should any of the parties or the party-appointed arbitrators fail to appoint an arbitrator, the appointment shall be made in accordance with the Rules.
  - All costs and expenses of the arbitral proceedings shall be borne by the parties equally throughout the arbitration proceeding. The arbitral award shall then allocate to the losing party, or to both parties, in proportion to their relative success on their claims and counterclaims, the arbitration costs and expenses, including non-contractual attorneys' fees (*honorários de sucumbência*), which shall be
- 11.3. Lei Aplicável.** Todas matérias referentes à existência, validade e interpretação deste Contrato deverão ser regidas e interpretadas em conformidade com as leis da República Federativa do Brasil, sem dar efeito à qualquer escolha de lei ou disposição sobre conflito de leis ou regra (seja da República Federativa do Brasil, seja de outra jurisdição) que resultaria na aplicação de leis de qualquer outra jurisdição que não a da República Federativa do Brasil.
- 11.4. Resolução de Disputas.** As partes empreenderão seus melhores esforços para resolver qualquer controvérsia que surja deste Contrato de forma amigável. Em caso de não ser possível alcançar um acordo amigável, as partes acordam que qualquer disputa, controvérsia ou demanda decorrente, relacionada ou em conexão a este Contrato e seus correspondentes Anexos, incluindo todas as matérias referentes à existência, validade, eficácia, violação, interpretação e suas consequências ("**Disputas**") deverão ser definitivamente solucionadas por uma arbitragem vinculante, nos termos das seguintes disposições.
- 11.5. Arbitragem.** Qualquer Disputa deverá ser submetida à arbitragem perante a Câmara Internacional do Comércio ("**CCI**") de acordo com suas Regras de Arbitragem em vigor ao mesmo tempo que o requerimento de arbitragem ("**Regras**"), exceto se forem modificadas aqui ou por acordo mútuo das partes.
- A arbitragem será conduzida na língua Inglesa. A sede da arbitragem será a Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil, onde será proferida a sentença arbitral. Os árbitros não poderão decidir com base em equidade (*ex aequo et bono*).
  - O tribunal arbitral será composto por 3 (três) árbitros ("**Tribunal Arbitral**"), um indicado pela requerente e outro indicado pela requerida. Dentro de 15 (quinze) dias de suas confirmações pela Câmara, os dois árbitros indicados deverão indicar um terceiro e presidente árbitro. Se qualquer uma das partes ou dos árbitros indicados pelas partes falhar em indicar um árbitro, a indicação será realizada de acordo com as Regras.
  - Todos os custos e despesas do procedimento arbitral serão incumbidos por ambas as partes igualmente no decorrer do procedimento arbitral. A sentença arbitral deverá alocar para a parte perdedora, ou para ambas as partes, em proporção aos seus sucessos em seus pedidos e pedidos reconventionais, os custos e despesas arbitrais, incluindo honorários de sucumbência, que serão

fixed pursuant to the percentages set forth in the Brazilian Civil Procedure Code (10% to 20% of the claim amount). Other expenses as contractual attorney fees, experts' fees, general expenses and any other costs incurred by the parties to defend its case shall not be reimbursed.

- d) Without prejudice to this arbitration agreement, the parties choose the central courts of the City of São Paulo, State of São Paulo, expressly waiving any other, as privileged as these may be, as the courts in Brazil with exclusive jurisdiction for the sole purposes of: (i) direct enforcement measures (*ações de execução*) arising from this Agreement; (ii) ensuring the commencement of the arbitral proceedings; (iii) granting conservatory and interim measures prior to the constitution of the Arbitral Tribunal; and (iv) anticipated production of evidence claims and disclosure of documents claims necessary for the subsequent main arbitration. Notwithstanding the foregoing, in the event of a breach of this Agreement by a party that is outside of Brazil jurisdiction, each party shall have the right to institute an action in the court of proper jurisdiction solely for injunctive relief and always subject to the provisions set forth in this section. Any interim measure granted by a judicial authority shall be promptly informed by the requesting party to the Chamber and may be confirmed, amended or suspended by the Arbitral Tribunal as soon as it is constituted.
- e) Once constituted, the Arbitral Tribunal shall have exclusive jurisdiction with respect to any conservatory or interim measures.
- f) The arbitral award shall be final and, as any orders and interim measures rendered by the Arbitral Tribunal, shall be legally binding on the parties and their successors, and may be enforced in any court having jurisdiction thereof or having jurisdiction over the relevant party and/or any of its assets.
- g) The arbitration shall be confidential and parties shall not disclose to any third party any information or documents produced in the arbitration that are not under public domain, or any evidence or materials created for the purpose of the arbitration, or any order or award issued or rendered in the arbitration, except, and to the extent that such disclosure is required: (i) by law or regulation; (ii) to protect or pursue a legal right; (iii) to enforce or challenge an order or award

fixados em conformidade com a porcentagem prevista no Código de Processo Civil (10% a 20% do valor da causa). Outras despesas como honorários contratuais, despesas com experts, despesas gerais e qualquer outro custo incorrido pelas partes para defender seu caso não serão reembolsados.

- d) Sem prejuízo a esse acordo de arbitragem, as partes escolhem o Foro Central da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, expressamente dispensando qualquer outro, por mais privilegiado que for, bem como os tribunais do Brasil com jurisdição exclusiva para o único propósito de: (i) receber medidas e/ou ações de execuções decorrentes deste Contrato; (ii) assegurar o início do procedimento arbitral; (iii) conceder medidas conservadoras e provisórias antes da constituição do Tribunal Arbitral; e (iv) medidas de produção antecipada de prova e exibição de documentos necessários para a subseqüente arbitragem principal. Não obstante o acima exposto, na hipótese de violação deste Contrato por uma parte que está fora da jurisdição do Brasil, cada parte terá o direito de ajuizar uma ação na corte de jurisdição apropriada somente para obter tutela cautelar e sempre sujeita às disposições previstas nesta Seção. Qualquer medida provisória concedida por uma autoridade judicial será prontamente informada pela parte requerente à Câmara e será confirmada, emendada ou suspensa pelo Tribunal Arbitral assim que for constituído.
- e) Uma vez constituído, o Tribunal Arbitral terá jurisdição exclusiva com respeito a qualquer medida conservadora e provisória.
- f) O Tribunal Arbitral será final e, qualquer ordem ou medida provisória concedida pelo Tribunal Arbitral, legalmente vinculante às partes e suas sucessoras, e poderá ser executada em qualquer tribunal com jurisdição sobre a parte e/ou sobre seus ativos.
- g) A arbitragem será confidencial e as partes não deverão divulgar a qualquer terceiro informação ou documentos produzidos na arbitragem que não estão sob domínio público, ou qualquer evidência ou materiais criados para o propósito da arbitragem, ou qualquer ordem ou sentença proferidas na arbitragem, exceto, e na extensão de que referida divulgação seja exigida: (i) por lei ou regulação; (ii) para proteger ou perseguir direito legal; (iii) para executar ou questionar ordem ou sentença perante

before a competent judicial authority; or (iv) to obtain advice or counsel from their legal, regulatory, financial, accounting or similar advisors. Any and all controversies related to the confidentiality obligations herein shall be finally resolved by the Arbitral Tribunal.

**11.9. Entirety.** The Agreement comprises the entire agreement between Customer and Coupa and supersedes all prior or contemporaneous negotiations, discussions or agreements, whether written or oral, between the parties regarding the subject matter contained herein. In the event of any conflict between this Agreement and the Order Form, the Order Form shall govern. No text or information set forth on any other purchase order, preprinted form or document shall add to or vary the terms and conditions of this Agreement. Modifications and amendments to this Agreement shall be enforceable only if they are in writing and are signed by authorized representatives of both parties. If any provision of this Agreement is held by a court of competent jurisdiction to be invalid or unenforceable, then such provision(s) shall be construed, as nearly as possible, to reflect the intentions of the invalid or unenforceable provision(s), with all other provisions remaining in full force and effect. Customer agrees that Customer's purchase of any subscription is neither contingent upon the delivery of any future functionality or features nor dependent upon any oral or written comments made by Coupa with respect to future functionality or features. The parties are independent contractors, and no joint venture, partnership, employment, or agency relationship exists between Customer and Coupa and/or between Customer employees and Coupa or Coupa employees and Customer as a result of the Agreement or use of the Hosted Applications or Coupa Platform. There are no third-party beneficiaries to this Agreement. There is no joint and several liability undertaken before any third parties. The failure of a party to enforce any right or provision in this Agreement shall not constitute a waiver of such right or provision. This Agreement was drafted within the principles of good faith, with no failure of consent from any of the parties. This Agreement is entered into between two equal parties, with no superiority or advantage from either side. This Agreement is not subject to the Brazilian Code of Consumer Protection by virtue of the nature of the contracting terms and the characteristics of the parties. This Agreement is not an adhesion agreement and was fairly negotiated and reviewed by the parties and their respective advisors. The parties acknowledge and agree for all legal purposes that: (i) the terms and conditions

autoridade judicial competente; ou (iv) para obter conselho ou consultoria do responsável jurídico, regulatório ou financeiro ou conselheiros similares. Qualquer e todas as controvérsias relacionadas às obrigações de confidencialidade deverão ser solucionadas pelo Tribunal Arbitral.

**11.9. Entidade.** O Contrato compreende todo o acordo entre Cliente e Coupa e substitui todas as negociações, discussões ou acordos prévios ou contemporâneos, escritos ou orais, entre as partes em relação ao assunto aqui contido. No caso de qualquer conflito entre este Contrato e o Formulário de Pedido, o Formulário de Pedido rege. Nenhum texto ou informação estabelecida em qualquer outro pedido de compra, formulário ou documento pré-impresso deverá acrescentar ou alterar os termos e condições deste Contrato. Modificações e emendas a este Contrato somente serão aplicáveis se forem feitas por escrito e assinadas por representantes autorizados de ambas as partes. Se qualquer disposição deste Contrato for considerada por um tribunal de jurisdição competente como inválida ou inexecutável, então tal(s) disposição(ões) deverá(ão) ser interpretada(s), tanto quanto possível, para refletir as intenções da(s) disposição(ões) inválida(s) ou inexecutável(s), permanecendo todas as outras disposições em pleno vigor e efeito. O Cliente concorda que a compra de qualquer assinatura pelo Cliente não está condicionada à entrega de qualquer funcionalidade ou características futuras, nem depende de qualquer comentário oral ou escrito feito pelo Coupa com relação a funcionalidades ou características futuras. As partes são contratantes independentes, e não existe nenhuma relação de joint venture, parceria, emprego ou agência entre o Cliente e a Coupa e/ou entre empregados do Cliente e empregados do Coupa e o Cliente como resultado do Contrato ou do uso das Aplicações Hospedadas ou da Plataforma Coupa. Não há beneficiários de terceiros para este Contrato. Não há responsabilidade conjunta ou solidária assumida perante terceiros. A falha de uma parte em fazer valer qualquer direito ou disposição deste Contrato não constituirá uma renúncia a tal direito ou disposição. Este Contrato foi redigido dentro dos princípios da boa-fé, sem vícios de consentimento de qualquer uma das partes. Este Contrato é celebrado entre duas partes iguais, sem superioridade ou vantagem de nenhum dos lados. Este Contrato não está sujeito ao Código de Defesa do Consumidor em virtude da natureza dos termos contratados e das características das partes. Este Contrato não é um contrato de adesão e foi justamente negociado e revisto pelas partes e seus respectivos consultores. As partes reconhecem e concordam para todos os propósitos legais que: (i) os termos e condições previstos estão

set forth herein are within their respective financial capacities; (ii) this Agreement reflects the understandings and agreements between the parties; (iii) they have full knowledge of the terms, conditions, rights and obligations set forth herein and understand all of the risks arising here from. The parties undertake to comply with all of the terms set forth in this agreement.

**11.10. Executive Title; Specific Enforcement.** This Agreement, entered into jointly with the two (2) witnesses under the Order Form forms an extrajudicial executive title, pursuant to the Brazilian Civil Procedure Code, and provides the parties with enforcement claims (*ações executivas*) in case of breach of the provisions hereto. The parties hereby undertake to comply and fulfill the obligations strictly in observance of the terms set forth in this Agreement. Additionally, the parties acknowledge and agree that cash indemnifications may not be proper remedies for breaches of the terms of this Agreement. In this sense, the parties hereby acknowledge and agree that all of the obligations set forth herein are subject to specific enforcement, pursuant to the Brazilian Civil Procedure Code, without prejudice to, cumulatively, being claimed the applicable indemnifications (duly observing the set forth in Section 8 above).

**11.11. Language.** This Contract is originally written in English. If any doubts arise about the meaning of any clause or word translated to Portuguese, the meaning of the English version shall prevail. Arbitration proceedings commenced pursuant to Section 11.7 et seq. will not require a sworn translation of this Agreement into Portuguese, given the arbitration award will be enacted in English. Judicial claims regarding this Agreement will be subject to a sworn translation of this Agreement into Portuguese.

dentro das respectivas capacidades financeiras; (ii) este Contrato reflete os entendimentos e acordos entre as partes; (iii) as partes têm total ciência dos termos, condições, direitos e obrigações previstos aqui e entendem todos os riscos decorrentes daqui. As partes se comprometem a cumprir todos os termos previstos neste Contrato.

**11.10. Título Executivo; Execução Específica.** Este Contrato, celebrado juntamente a duas (2) testemunhas no Formulário de Pedido consiste em um título executivo extrajudicial, de acordo com o Código de Processo Civil, e autoriza às partes execução de suas demandas (*ações executivas*) em caso de violação das previsões aqui estabelecidas. As partes se comprometem a cumprir e realizar estritamente todas as obrigações em observância aos termos previstos neste Acordo. Adicionalmente, as partes reconhecem e concordam que indenizações pecuniárias podem não ser remédios adequados para violações dos termos deste Contrato. Nesse sentido, as partes aqui reconhecem e concordam que todas as obrigações previstas aqui estão sujeitas a execução específica, de acordo com o Código de Processo Civil, sem prejuízo de, cumulativamente, serem requeridas as indenizações aplicáveis (devidamente observado o previsto na Seção 8 acima).

**11.11. Idioma.** Este Contrato está originalmente escrito em inglês. Se houver dúvidas sobre o significado de qualquer frase ou palavra traduzidas para o português, prevalecerá o significado da versão em inglês. Procedimentos arbitrais iniciados nos termos da Cláusula 11.7 et seq. não exigirão tradução juramentada deste Contrato para o português, dado que a sentença arbitral será proferida em inglês. Demandas judiciais referentes a este Contrato estarão sujeitas à tradução juramentada deste Contrato para o português.

**EXHIBIT A-1: TECHNICAL SUPPORT**

The following describes the technical support services (“*Technical Support*”) that Coupa shall provide for the support level purchased by Customer (“*Support Level*”) as stated on the Order Form. The following terms may be updated from time to time, however, for each Order Form, the terms effective as of the execution of the Order Form shall apply for the duration of the applicable Subscription Term.

1. **Scope.** The purpose of Technical Support is to address defects in the Hosted Applications that prevent them from performing in substantial conformance with the applicable Documentation. A resolution to such a defect may consist of a fix, workaround or other relief reasonably determined by Coupa’s Technical Support staff.
2. **Online Support Portal.** The Coupa support portal includes an online knowledge base, best practices for use of the Hosted Applications, and a portal for the Designated Support Contacts (as defined below) to submit support tickets.
3. **Live Phone Support.** Support personnel are available to provide Technical Support to Customer, depending on the Support Level (as defined below) purchased by Customer, on the phone, as described at <https://compass.coupa.com/en-us/support/contact-us>.
4. **Severity Levels.** Each support ticket shall be categorized by Customer into one of the following severity levels.

**ANEXO A-1: SUPORTE TÉCNICO**

O seguinte descreve os serviços de suporte técnico (“*Suporte Técnico*”) que o Coupa deverá fornecer para o nível de suporte adquirido pelo Cliente (“*Nível de Suporte*”), conforme indicado no Formulário de Pedido. Os termos a seguir podem ser atualizados de tempos em tempos, no entanto, para cada Formulário de Pedido, os termos vigentes a partir da execução do Formulário de Pedido serão aplicáveis durante o prazo do Prazo de Assinatura aplicável.

1. **Escopo.** O objetivo do Suporte Técnico é tratar de defeitos nas Aplicações Hospedadas que os impeçam de atuar em conformidade substancial com a Documentação aplicável. A resolução de tal defeito pode consistir em uma correção, solução ou outro alívio razoavelmente determinado pela equipe de Suporte Técnico do Coupa.
2. **Portal de suporte on-line.** O portal de suporte Coupa inclui uma base de conhecimento on-line, melhores práticas para o uso das Aplicações Hospedadas e um portal para os Contatos de Suporte Designados (conforme definido abaixo) para o envio de tíquetes de suporte.
3. **Suporte telefônico ao vivo.** O pessoal de suporte está disponível para fornecer Suporte Técnico ao Cliente, dependendo do Nível de Suporte (conforme definido abaixo) adquirido pelo Cliente, pelo telefone, conforme descrito em <https://compass.coupa.com/en-us/support/contact-us>.
4. **Níveis de severidade.** Cada ticket de suporte deve ser categorizado pelo Cliente em um dos seguintes níveis de severidade.

Severity	Definition
<b>Severity Level 1</b>	Severe error that results in the Hosted Applications experiencing complete unavailability and halting transactions with no workaround.
<b>Severity Level 2</b>	Serious error that results in a major function of the Hosted Applications suffering a reproducible problem causing either major inconvenience to Users or consistent failure in a common functionality.
<b>Severity Level 3</b>	Error that results in a common functionality experiencing an intermittent problem or a consistent failure in a less common functionality.
<b>Severity Level 4</b>	Service requests such as sandbox refreshes, SSO setups, and other how-to type of questions.

Severidade	Definição
<b>Severidade Nível 1</b>	Erro grave que resulta na indisponibilidade completa das Aplicações Hospedadas e na paralisação das transações sem nenhuma solução.
<b>Severidade Nível 2</b>	Erro grave que resulta em uma função importante das Aplicações Hospedadas sofrendo um problema reprodutível causando grandes inconvenientes aos Usuários ou falha consistente em uma funcionalidade comum.
<b>Severidade Nível 3</b>	Erro que resulta em uma funcionalidade comum com um problema intermitente ou uma falha consistente em uma funcionalidade menos comum.
<b>Severidade Nível 4</b>	Solicitações de serviços, tais como: refrescos de caixa de areia, configurações de SSO e outros tipos de perguntas sobre como fazer.

5. **Response Times.** Unless otherwise specified on an Order Form, support personnel will respond to and update each support ticket in accordance with the following timelines.

5. **Tempos de resposta.** A menos que especificado de outra forma em um Formulário de Pedido, o pessoal de suporte responderá e atualizará cada tíquete de suporte de acordo com os seguintes cronogramas.

<b>Online Ticket Submission, Phone Support</b>	All Severity Levels: 24x7	
<b>Designated Support Contacts</b>	Maximum of 10	
	<b>Response Times</b>	<b>Update Frequency</b>
<b>Severity Level 1</b>	30 minutes	1 hour
<b>Severity Level 2</b>	2 hours	6 hours
<b>Severity Level 3</b>	2 business days	2 business days
<b>Severity Level 4</b>	5 business days	5 business days

<b>Abertura de Ticket Online, Suporte Telefônico</b>	Todos os níveis de severidade: 24x7	
<b>Contatos de Suporte Designados</b>	Máximo de 10	
	<b>Tempos de Resposta</b>	<b>Frequência de Atualização</b>
<b>Severidade Nível 1</b>	30 minutos	1 hora
<b>Severidade Nível 2</b>	2 horas	6 horas
<b>Severidade Nível 3</b>	2 dias úteis	2 dias úteis
<b>Severidade Nível 4</b>	5 dias úteis	5 dias úteis

**6. Customer Responsibilities**

- 6.1. Customer shall designate no more than the number of Coupa Platform administrators ("**Designated Support Contacts**") set forth above who may contact and interact with Coupa in connection with Technical Support requests. Customer's Designated Support Contacts shall answer questions and resolve issues as needed when they arise from other Users of the Hosted Applications. Customer's Designated Support Contacts enter support request tickets, work through Technical Support issues with Coupa, and take action as needed to implement the resolution to the issue. Customer agrees that Coupa may communicate and follow instructions to make changes to Customer Data and/or Customer's instances, with its Designated Support Contacts via email, phone or through the Support Portal.
- 6.2. Customer shall ensure that Customer's Designated Support Contacts are trained on the use and administration of the Hosted Applications. Customer shall ensure that the name, contact and other information for these Designated Support Contacts are current in the Support Portal. Customer may replace Designated Support Contacts by updating the applicable information in the Support Portal, provided that at no time may Customer have more than the number of Designated Support Contacts permitted based on its Support Level.

**7. Support Exclusions**

Coupa is not required to provide resolutions for immaterial defects or defects due to modifications of the Hosted Applications made by anyone other than: (a) Coupa; or (b) anyone acting at Coupa's direction. Technical Support does not include professional services for implementation, configuration, integration or customization of a Hosted Application or custom software development, training or assistance with administrative functions.

**8. Update Process**

Coupa shall use commercially reasonable efforts to (1) monitor the Hosted Applications and related infrastructure for opportunities to address

**6. Responsabilidades do Cliente**

- 6.1. O Cliente não deverá designar mais do que o número de administradores da Plataforma Coupa ("**Contatos de Suporte Designados**") estabelecido acima que podem contatar e interagir com o Coupa em conexão com os pedidos de Suporte Técnico. Os Contatos de Suporte Designados do Cliente deverão responder às perguntas e resolver as questões, conforme necessário, quando elas surgirem de outros usuários das Aplicações Hospedadas. Os Contatos de Suporte Designados do Cliente devem digitar os tickets de solicitação de suporte, trabalhar através de questões de Suporte Técnico com o Coupa, e tomar as medidas necessárias para implementar a resolução do problema. O Cliente concorda que o Coupa pode comunicar e seguir instruções para fazer mudanças nos Dados do Cliente e/ou nas instâncias do Cliente, com seus Contatos de Suporte Designados via e-mail, telefone ou através do Portal de Suporte.
- 6.2. O Cliente deve garantir que os Contatos de Suporte Designados pelo Cliente sejam treinados sobre o uso e administração das Aplicações Hospedadas. O Cliente deverá garantir que o nome, contato e outras informações desses Contatos de Suporte Designados estejam atualizados no Portal de Suporte. O Cliente pode substituir os Contatos de Suporte Designados atualizando as informações aplicáveis no Portal de Suporte, desde que em nenhum momento o Cliente possa ter mais do que o número de Contatos de Suporte Designados permitido com base em seu Nível de Suporte.

**7. Exclusões do Suporte**

O Coupa não é obrigado a fornecer resoluções para defeitos imateriais ou defeitos devido a modificações das Aplicações Hospedadas feitas por qualquer outra pessoa que não seja: (a) Coupa; ou (b) qualquer pessoa que atue sob a direção do Coupa. O Suporte Técnico não inclui serviços profissionais para implementação, configuração, integração ou customização de uma Aplicação Hospedada ou desenvolvimento de software personalizado, treinamento ou assistência com funções administrativas.

**8. Processo de Atualização**

O Coupa deve usar esforços comercialmente razoáveis para (1) monitorar as Aplicações Hospedadas e a infraestrutura relacionada para

performance, availability and security issues; and (2) at Coupa's discretion, deliver functionality enhancements to address customer and market requirements to improve such Hosted Applications based on Coupa innovation.

Coupa will provide Updates in accordance with Coupa's update and release process, as updated from time to time, which is described at: <https://compass.coupa.com/en-us/products/release-notes/about-coupa-releases/release-policy> (the "**Update Process**"). Customer understands that Technical Support is based on the latest release of the Coupa Platform and Hosted Applications containing the most current features, availability, performance, and security, including software fixes. Coupa is not responsible for product defects or security issues affecting the Hosted Applications or failure to meet the Uptime SLA (defined in [Exhibit A-2](#)) for Hosted Applications when Customer is not in compliance with the Update Process.

oportunidades de abordar questões de desempenho, disponibilidade e segurança; e, (2) a critério do Coupa, oferecer melhorias de funcionalidade para atender às exigências do Cliente e do mercado para melhorar tais Aplicações Hospedadas com base na inovação Coupa.

A Coupa fornecerá atualizações de acordo com o processo de atualização e liberação do Coupa, conforme atualizado de tempos em tempos, que é descrito em: <https://compass.coupa.com/en-us/products/release-notes/about-coupa-releases/release-policy> (o "**Processo de Atualização**"). O Cliente entende que o Suporte Técnico é baseado em o último lançamento da Plataforma Coupa e Aplicações Hospedadas que contêm as características mais atuais, disponibilidade, desempenho e segurança, incluindo correções de software. O Coupa não é responsável por defeitos de produto ou problemas de segurança que afetem as Aplicações Hospedadas ou falha no cumprimento do SLA de Uptime (definido no [Anexo A-2](#)) para Aplicações Hospedadas quando o Cliente não estiver em conformidade com o Processo de Atualização.

**EXHIBIT A-2: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

1. If service outages result in a failure of any production instance of a Hosted Application to meet an uptime availability requirement of 99.8% over a calendar month ("*Uptime SLA*"), Customer's sole and exclusive remedy shall be a service credit equal to the *greater* of:
  - (a) Ten percent (10%) of the subscription fees set forth in the applicable Order Form for that calendar month; or
  - (b) The actual unavailability rate for that calendar month (as an example, if the Hosted Application has an uptime availability of 85% during a calendar month, then the service credit shall be fifteen percent (15%) of the applicable subscription fees for that calendar month).
2. The following events shall be excluded in calculating Uptime SLA:
  - (a) Planned maintenance windows, which are described at <https://compass.coupa.com/en-us/products/release-notes/about-coupa-releases/maintenance-windows>
  - (b) Emergency maintenance required to address an exigent situation with the Hosted Application or Coupa Platform that if not addressed on an emergency basis could result in material harm to the Hosted Application or Coupa Platform. Coupa shall provide advance notice of emergency maintenance via the Support Portal to the extent practicable.
  - (c) Any unavailability caused by circumstances beyond Coupa's reasonable control, including without limitation, unavailability due to Customer or its Users' acts or omissions, a Force Majeure Event, Internet service provider failures or delays, failure or malfunction of equipment or systems not belonging to or controlled by Coupa.

Items (a) – (c) collectively, "**Excused Downtime**".

Coupa reserves the right to perform planned maintenance outside the target periods above if circumstances require, and Coupa shall provide

**ANEXO A-2: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

1. Se as interrupções de serviço resultarem na falha de qualquer instância de produção de uma Aplicação Hospedada para atender a um requisito de disponibilidade de 99,8% durante um mês civil ("*Uptime SLA*"), o único e exclusivo recurso do Cliente será um crédito de serviço igual ao *maior* de todos:
  - (a) Dez por cento (10%) das taxas de assinatura estabelecidas no Formulário de Pedido aplicável para esse mês civil; ou
  - (b) A taxa real de indisponibilidade para aquele mês civil (como exemplo, se a Aplicação Hospedada tiver uma disponibilidade de 85% durante um mês civil, então o crédito de serviço será de 15% (quinze por cento) das taxas de assinatura aplicáveis para aquele mês civil).
2. Os seguintes eventos devem ser excluídos no cálculo do SLA do Uptime:
  - (a) Janelas de manutenção planejada, que estão descritas em <https://compass.coupa.com/en-us/products/release-notes/about-coupa-releases/maintenance-windows>
  - (b) Manutenção de emergência necessária para resolver uma situação exigente com a Aplicação Hospedada ou Plataforma Coupa que, se não for resolvida em uma base de emergência, pode resultar em danos materiais à Aplicação Hospedada ou Plataforma Coupa. O Coupa deverá fornecer aviso prévio de manutenção de emergência através do Portal de Suporte, na medida do possível.
  - (c) Qualquer indisponibilidade causada por circunstâncias fora do controle razoável do Coupa, incluindo sem limitação, indisponibilidade devido a atos ou omissões do Cliente ou de seus Usuários, um Evento de Força Maior, falhas ou atrasos de provedores de serviços de Internet, falha ou mau funcionamento de equipamentos ou sistemas não pertencentes ao Coupa ou por ele controlados.

Itens (a) - (c) coletivamente, "**Excused Downtime**".

O Coupa se reserva o direito de realizar a manutenção planejada fora dos períodos acima se as circunstâncias assim o exigirem, e o Coupa deverá notificar

prior notice to Customer via the Support Portal before doing so.

3. Uptime SLA is calculated as follows:

$\frac{(x - y - z)}{(x - z)} * 100$	<p>x = total number of minutes in a calendar month</p> <p>y = downtime that is not excluded</p> <p>z = Excused Downtime (as defined above)</p> <p>x = número total de minutos em um mês civil</p> <p>y = tempo de inatividade que não é excluído</p> <p>z = Excused Downtime (conforme definido acima)</p>
-------------------------------------	---

previamente o Cliente através do Portal de Suporte antes de fazê-lo.

3. O SLA de tempo de atividade é calculado da seguinte forma:

4. Customer must request all service credits in writing to Coupa within 30 days of the end of the month in which the Uptime SLA was not met, including identifying the period Customer's production instance of the Hosted Applications was not available. Coupa shall apply the service credit during Customer's next billing cycle unless the service credit is reasonably disputed by Coupa, in which case Customer and Coupa shall work together in good faith to resolve such dispute in a timely manner. The total amount of service credits for any month may not exceed the applicable monthly subscription fee for the affected Hosted Applications and has no cash value (unless a service credit is owed at the termination or expiration of this Agreement without a renewal order, in which case, such service credit shall be paid to Customer within 90 days of the end of the Subscription Term). Uptime and other system performance metrics can be found on <https://compass.coupa.com/en-us/trust/system-up-time-and-metrics..>

4. O Cliente deve solicitar todos os créditos de serviço por escrito ao Coupa dentro de 30 dias do final do mês em que o SLA Uptime não foi cumprido, incluindo a identificação do período em que a instância de produção do Cliente das Aplicações Hospedadas não estava disponível. O Coupa aplicará o crédito de serviço durante o próximo ciclo de faturamento do Cliente, a menos que o crédito de serviço seja razoavelmente disputado pelo Coupa, caso em que o Cliente e o Coupa trabalharão juntos de boa-fé para resolver tal disputa de forma oportuna. O valor total dos créditos de serviço para qualquer mês não poderá exceder a taxa de assinatura mensal aplicável para as Aplicações Hospedadas afetadas e não tem valor em dinheiro (a menos que um crédito de serviço seja devido no término ou expiração deste Contrato sem uma ordem de renovação, caso em que tal crédito de serviço deverá ser pago ao Cliente dentro de 90 dias após o término do Prazo de Assinatura). O tempo de funcionamento e outras métricas de desempenho do sistema podem ser encontrados em <https://compass.coupa.com/en-us/trust/system-up-time-and-metrics..>

**EXHIBIT A-3: DATA SECURITY MEASURES**

The following describes Coupa's Security Program as of the Effective Date. The following terms may be updated from time to time, however, for each Order Form, terms effective as of execution of the Order Form shall apply for the duration of the applicable Subscription Term.

**(A) ORGANIZATIONAL ACCESS CONTROL**

- (i) **Control Environment.** Coupa employees are required to sign a written acknowledgement form documenting their receipt and understanding of the employee handbook and their responsibility for adhering to the policies and procedures therein. Employees are also required to sign a confidentiality agreement agreeing not to disclose proprietary or confidential information, including customer information, to unauthorized parties.
- (ii) **Access Administration.** Coupa employees do not have direct access to Customer Data, except where necessary for Technical Support, system management, maintenance, backups and other purposes separately authorized by Customer in writing. Access to Customer Data is further restricted to technical and customer support staff on a need-to-know basis. When an employee or contractor no longer has a business need for these privileges, his or her access is revoked in a timely manner, even if he or she continues to be an employee or contractor of Coupa. Coupa's policies require Coupa personnel to report any known security incidents to Coupa management for investigation and action.
- (iii) **Personnel Screening.** Criminal background checks are performed for employees with access to Customer Data as part of the hiring process.
- (iv) **Security Awareness and Training.** Coupa maintains a security awareness program that includes training of Coupa personnel on Coupa's security program. Training is conducted at the time of hire and periodically in accordance with Coupa's information security policies.
- (v) **Subprocessors and Data Transfer.** Coupa may engage Subprocessors and other Third-Party Suppliers (each as defined below) to perform some of its obligations under the Agreement. Coupa shall

**ANEXO A-3: MEDIDAS DE SEGURANÇA DE DADOS**

O seguinte descreve o Programa de Segurança do Coupa a partir da Data Efetiva. Os termos a seguir podem ser atualizados de tempos em tempos, entretanto, para cada Formulário de Pedido, os termos efetivos a partir da data de execução do Formulário de Pedido serão aplicáveis durante o período de vigência do Prazo de Assinatura aplicável.

**(A) CONTROLE DE ACESSO ORGANIZACIONAL**

- (i) **Ambiente de Controle.** Os funcionários do Coupa são obrigados a assinar um formulário de confirmação por escrito documentando seu recebimento e compreensão do manual do funcionário e sua responsabilidade de aderir às políticas e procedimentos nele contidos. Os funcionários também são obrigados a assinar um acordo de confidencialidade, concordando em não divulgar informações proprietárias ou confidenciais, incluindo informações de clientes, a partes não autorizadas.
- (ii) **Administração de Acesso.** Os funcionários do Coupa não têm acesso direto aos Dados do Cliente, exceto quando necessários para Suporte Técnico, gerenciamento do sistema, manutenção, backups e outros fins autorizados separadamente por escrito pelo Cliente. O acesso aos Dados do Cliente é ainda restrito ao pessoal técnico e de suporte ao cliente, com base na necessidade de conhecimento. Quando um funcionário ou empreiteiro não tem mais necessidade comercial desses privilégios, seu acesso é revogado em tempo hábil, mesmo que ele continue sendo funcionário ou empreiteiro do Coupa. As políticas do Coupa exigem que o pessoal do Coupa informe qualquer incidente de segurança conhecido à gerência do Coupa para investigação e ação.
- (iii) **Triagem de Pessoal.** São realizadas verificações de antecedentes criminais para funcionários com acesso aos Dados do Cliente como parte do processo de contratação.
- (iv) **Conscientização e Treinamento de Segurança.** O Coupa mantém um programa de conscientização de segurança que inclui treinamento do pessoal Coupa no programa de segurança da Coupa. O treinamento é realizado no momento da contratação e periodicamente de acordo com as políticas de segurança da informação do Coupa.
- (v) **Subprocessadores e Transferência de dados.** O Coupa pode contratar Subprocessadores e outros Fornecedores de Terceiros (cada um conforme definido abaixo) para cumprir algumas de suas

require that Subprocessors only access and use Customer Data in a manner consistent with the terms of the Agreement and bind Subprocessors to written obligations to protect Customer Data. At the written request of Customer, Coupa shall provide additional information regarding Subprocessors and their locations. Customer may send such requests to Coupa's Data Privacy Officer at [legalnotices@coupa.com](mailto:legalnotices@coupa.com). "**Third-Party Suppliers**" means third-party contractors and suppliers engaged by Coupa in the context of the provision of the Hosted Applications or Coupa Platform. "**Subprocessors**" means those Coupa Affiliates and Third-Party Suppliers that have access to, and process, Customer Data. As part of providing the Hosted Applications or Coupa Platform, Coupa and its Subprocessors may transfer, store and process Customer Data in the European Economic Area, United States, India or any other country in which Coupa and its Subprocessors maintain facilities.

- (vi) **Business Continuity Management Process.** Coupa shall maintain a business continuity plan (BCP) that defines the processes and procedures for the company to follow in the event of a disaster and shall review and shall regularly test Coupa's disaster recovery plan to ensure that it is capable of recovering Coupa assets and continuing key Coupa business processes in a timely manner.

**(B) PHYSICAL ACCESS CONTROL**

- (i) **Physical Protection of the Data Centers.** Physical access to data centers is strictly controlled by the data center provider ("**DC Provider**") both at the perimeter and at building ingress points by security staff. The DC Provider only provides data center access and information to employees and contractors who have a legitimate business need for such privileges. When an employee or contractor no longer has a business need for these privileges, his or her access is immediately revoked, even if he or she continues to be an employee or contractor of the DC Provider. All physical access to data centers is logged and audited routinely.
- (ii) **Availability.** Data centers are built in various global regions. All data centers are online and serving

obrigações nos termos do Contrato. O Coupa exigirá que os Subprocessadores somente acessem e utilizem os Dados do Cliente de forma consistente com os termos do Contrato e vinculará os Subprocessadores a obrigações por escrito para proteger os Dados do Cliente. A pedido por escrito do Cliente, o Coupa deverá fornecer informações adicionais sobre os Subprocessadores e suas localidades. O Cliente poderá enviar tais pedidos ao Oficial de Privacidade de Dados do Coupa em [legalnotices@coupa.com](mailto:legalnotices@coupa.com). "**Fornecedores Terceirizados**" significa terceiros contratados e fornecedores contratados pelo Coupa no contexto do fornecimento das Aplicações Hospedadas ou da Plataforma Coupa. "**Subprocessadores**" significam as Afiliadas Coupa e Fornecedores Terceirizados que têm acesso aos Dados do Cliente e os processam. Como parte do fornecimento das Aplicações Hospedadas ou Plataforma Coupa, a Coupa e seus Subprocessadores podem transferir, armazenar e processar Dados do Cliente no Espaço Econômico Europeu, Estados Unidos, Índia ou qualquer outro país no qual a Coupa e seus Subprocessadores mantenham instalações.

- (vi) **Processo de Gestão da Continuidade do Negócio.** O Coupa deve manter um plano de continuidade de negócios (BCP) que define os processos e procedimentos que a empresa deve seguir no caso de um desastre e deve rever e testar regularmente o plano de recuperação de desastres Coupa para garantir que ela seja capaz de recuperar os ativos Coupa e continuar os principais processos de negócios Coupa em tempo hábil.

**(B) CONTROLE DE ACESSO FÍSICO**

- (i) **Proteção física dos Centros de Dados.** O acesso físico aos centros de dados é estritamente controlado pelo provedor do centro de dados ("**DC Provider**") tanto no perímetro quanto nos pontos de entrada do edifício pelo pessoal de segurança. O Provedor DC somente fornece acesso e informações do centro de dados aos funcionários e empreiteiros que têm uma necessidade comercial legítima para tais privilégios. Quando um funcionário ou empreiteiro não tem mais necessidade comercial de tais privilégios, seu acesso é imediatamente revogado, mesmo que ele continue sendo funcionário ou empreiteiro do Provedor de CD. Todo acesso físico aos centros de dados é registrado e auditado rotineiramente.
- (ii) **Disponibilidade.** Os centros de dados são construídos em várias regiões globais. Todos os centros de dados

customers. In case of failure, automated processes move Customer Data traffic away from the affected area. The data centers have backup power and environmental protection systems, which are regularly maintained and tested.

- (iii) **Disaster Recovery.** Coupa has in place and shall maintain a disaster recovery plan designed to provide appropriate technical and operational controls to deliver a recovery time objective (RTO) of typically no more than one (1) day and a recovery point objective (RPO) of typically no more than one (1) hour for the Hosted Applications.
- (iv) **Fire Detection and Suppression.** Automatic fire detection and suppression equipment have been installed to reduce risk and damage to data center environments.
- (v) **Power.** The data center electrical power systems are designed to be fully redundant and maintainable without impact to operations, 24 hours a day, and seven days a week. Data center facilities have power backup and environmental protection systems in the event of an electrical failure for critical and essential loads in the facility.
- (vi) **Climate and Temperature.** Data centers are conditioned to maintain atmospheric conditions at optimal levels. Personnel and systems monitor and control temperature and humidity at appropriate levels.
- (vii) **Monitoring.** The DC Provider monitors electrical, mechanical, and life support systems and equipment so that any issues are immediately identified. Preventative maintenance is performed to maintain the continued operability of equipment.

#### (C) TECHNICAL SECURITY MEASURES

- (i) **Database Protection.** Database infrastructure is segregated from the application servers and the Internet via firewalls.
- (ii) **Encryption.** All communications are encrypted between the data exporter and the data centers using high-grade encryption (AES-256). Access to Coupa's on-demand applications and services is only available through secure sessions (https) and only available with an authenticated login and

estão online e atendem os clientes. Em caso de falha, processos automatizados afastam o tráfego de dados dos clientes da área afetada. Os centros de dados têm sistemas de backup de energia e proteção ambiental, que são regularmente mantidos e testados.

- (iii) **Recuperação em caso de desastre.** O Coupa tem em vigor e deverá manter um plano de recuperação de desastres projetado para fornecer controles técnicos e operacionais apropriados para fornecer um objetivo de tempo de recuperação (RTO) de normalmente não mais de um (1) dia e um objetivo de ponto de recuperação (RPO) de normalmente não mais de uma (1) hora para as Aplicações Hospedadas.
- (iv) **Detecção e Supressão de Incêndios.** Equipamentos automáticos de detecção e supressão de incêndio foram instalados para reduzir os riscos e danos aos ambientes dos centros de dados.
- (v) **Energia.** Os sistemas de energia elétrica do centro de dados são projetados para serem totalmente redundantes e de fácil manutenção sem impacto nas operações, 24 horas por dia e sete dias por semana. As instalações do centro de dados têm sistemas de backup de energia e proteção ambiental no caso de uma falha elétrica para cargas críticas e essenciais na instalação.
- (vi) **Clima e Temperatura.** Os centros de dados são condicionados para manter as condições atmosféricas em níveis ótimos. O pessoal e os sistemas monitoram e controlam a temperatura e a umidade em níveis apropriados.
- (vii) **Monitoramento.** O Provedor de CC monitora sistemas e equipamentos elétricos, mecânicos e de suporte de vida, para que quaisquer problemas sejam imediatamente identificados. A manutenção preventiva é realizada para manter a operabilidade contínua do equipamento.

#### (C) MEDIDAS TÉCNICAS DE SEGURANÇA

- (i) **Proteção de banco de dados.** A infraestrutura do banco de dados é segregada dos servidores de aplicação e da Internet através de firewalls.
- (ii) **Criptografia.** Todas as comunicações são criptografadas entre o exportador de dados e os centros de dados usando criptografia de alto grau (AES-256). O acesso aos aplicativos e serviços on-demand do Coupa só está disponível através de sessões seguras (https) e só está disponível com login

password. Passwords are never transmitted or stored in their original form.

- (iii) **Intrusion Protection.** The application infrastructure is protected against intrusion by industry standard protection technology (such as regular penetration testing, firewalls at the network, host, and application levels, and intrusion detection systems) across all servers. Unless otherwise agreed by Coupa in writing, Customer is prohibited from performing its own penetration on any system of Coupa.
- (iv) **Customer Data Isolation.** Coupa Platform services use application or process level segmentation to accomplish data isolation.
- (v) **Malicious Software Protection.** The Hosted Applications and the Coupa Platform shall include reasonably up-to-date versions of system security software (including malware and anti-virus protection).
- (vi) **Back Up.** Coupa will perform recurring backups of Customer Data designed to meet the RPO commitment set forth above in this [Exhibit A-3](#). All such backups are encrypted at rest.

(D) **EXCLUSION**

Coupa's Security Program does not apply to any processing, storage, or transmission of data outside the Coupa Platform, and Coupa is not responsible for the security practices (or any acts or omissions) of any third-party service providers engaged by or on behalf of Customer. The Coupa Security Program excludes: (i) data or information shared with Coupa that is not stored in the Coupa Platform; or (ii) data in Customer's virtual private network (VPN) or a third-party network other than one that is under a subcontract with Coupa to assist Coupa in fulfilling its obligations in the Agreement. Additionally, Coupa shall not be liable for any data (including where part of Customer Data) used, processed, stored or transmitted by Customer or Users in violation of this Agreement.

e senha autenticados. As senhas nunca são transmitidas ou armazenadas em sua forma original.

- (iii) **Proteção contra intrusão.** A infraestrutura de aplicação é protegida contra intrusão pela tecnologia de proteção padrão da indústria (como testes de penetração regulares, firewalls na rede, host e níveis de aplicação e sistemas de detecção de intrusão) em todos os servidores. A menos que acordado de outra forma por escrito pelo Coupa, o Cliente está proibido de realizar sua própria penetração em qualquer sistema do Coupa.
- (iv) **Isolamento de Dados do Cliente.** Os serviços da Plataforma Coupa utilizam a segmentação de nível de aplicação ou de processo para realizar o isolamento de dados.
- (v) **Proteção de software malicioso.** As Aplicações Hospedadas e a Plataforma Coupa devem incluir versões razoavelmente atualizadas do software de segurança do sistema (incluindo proteção contra malware e antivírus).
- (vi) **Backup.** A Coupa realizará backups recorrentes dos Dados do Cliente projetados para atender ao compromisso de RPO estabelecido acima neste Anexo A-3. Todos tais backups são encriptados em repouso.

(D) **EXCLUSÃO**

O Programa de Segurança Coupa não se aplica a qualquer processamento, armazenamento ou transmissão de dados fora da Plataforma Coupa, e o Coupa não é responsável pelas práticas de segurança (ou por quaisquer atos ou omissões) de quaisquer prestadores de serviços de terceiros contratados pelo Cliente ou em seu nome. O Programa de Segurança Coupa exclui: (i) dados ou informações compartilhadas com a Coupa que não estejam armazenados na Plataforma Coupa; ou (ii) dados na rede virtual privada (VPN) do Cliente ou em uma rede de terceiros que não esteja sob subcontrato com a Coupa para auxiliar a Coupa no cumprimento de suas obrigações no Contrato. Adicionalmente, o Coupa não será responsável por quaisquer dados (incluindo onde parte dos Dados do Cliente) usados, processados, armazenados ou transmitidos pelo Cliente ou pelos Usuários em violação a este Contrato.

\*\*\*