

MASTER SUBSCRIPTION AGREEMENT

CONTRATO MARCO DE SUSCRIPCIÓN

This Master Subscription Agreement ("**Agreement**") between Coupa Software Inc. ("**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.

El presente Contrato Marco de Suscripción (el "**Contrato**") celebrado entre Coupa Software Inc. ("**Coupa**") y el cliente que se indica en el bloque de firmas (el "**Cliente**") incorpora los términos que a continuación se señalan en el siguiente orden de precedencia: (1) la(s) Hoja(s) de Pedido, (2) esta carátula, (3) los Anexos y (4) los Términos de Suscripción.

Effective Date: Fecha Efectiva:		Date of last signature La fecha de la última firma del presente
Exhibits Anexos		
Subscription Exhibits Anexos de Suscripción	As attached: Tal y como se adjunta: Exhibit A-1 (Technical Support) / Anexo A-1 (Soporte Técnico) Exhibit A-2 (Service Level Agreement) / Anexo A-2 (Acuerdo de Nivel de Servicio) Exhibit A-3 (Data Security Measures) / Anexo A-3 (Medidas Seguridad de Datos)	
Privacy Exhibits Anexos de Privacidad	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 or separately signed by the Parties, each of which are incorporated by reference into this Agreement, including: En la medida en que estos sean aplicables, Coupa y el Cliente acuerdan cumplir con los anexos de privacidad pertinentes disponibles en https://www.coupa.com/legal o separadamente suscritos por las Partes, cada uno de los cuales se incorpora por referencia al presente Contrato, incluyendo: Exhibit B-1 (US Privacy Annex) / Anexo B-1 (Anexo de Privacidad de EE.UU.) Exhibit B-2 (EU Privacy Annex (DPA)) / Anexo B-2 (Anexo de Privacidad de la UE (DPA)) Exhibit B-2A (UK Addendum to DPA) / Anexo B-2A (Adenda al DPA de Reino Unido) Exhibit B-3 (Brazil Privacy Annex) / Anexo B-3 (Anexo de Privacidad de Brasil)	

Parties/Signatures Partes/Firmas	
Customer/Cliente:	Coupa:
As per the Order Form Conforme a la Hoja de Pedido	Coupa Software Inc. 950 Tower Lane, 20 th Floor, Foster City, CA 94404, United States
Notice Address / Dirección del Cliente para notificaciones: As per the Order Form Conforme a la Hoja de Pedido	Notice Address / Dirección de Coupa para notificaciones Coupa Software Inc. 950 Tower Lane, 20th Floor, Foster City, California 94404, United States Attention / Atención: Legal Department cc: legalnotices@coupa.com

Subscription Terms Términos de Suscripción

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. DEFINICIONES

1.1. **"Afiliada"** significa cualquier entidad que, directa o indirectamente, controle, sea controlada o esté bajo control común con la entidad en cuestión; y "control", para efectos de esta definición, significa la titularidad o el control directo o indirecto de más del 50% de las participaciones con derecho a voto de la entidad en cuestión, siempre sujeto a que cualquiera de dichas Afiliadas se considere Afiliada sólo mientras dure dicho control. Las Afiliadas del Cliente pueden comprar suscripciones a la Aplicación Hospedada que están sujetas a los términos y condiciones de este Contrato mediante la suscripción de una Hoja de Pedido en virtud del mismo.

1.2. **"Información Confidencial"** significa toda la información confidencial y propietaria de la parte reveladora o de cualquiera de sus Afiliadas la cual sea revelada por o en nombre de dicha parte hacia la parte receptora, ya sea oralmente o por escrito, que se designe como confidencial o que razonablemente debería entenderse como confidencial dado la naturaleza de la información y las circunstancias de su revelación, incluidos los Datos del Cliente, el Informe del Auditor, los términos y condiciones de este Contrato (incluidos los precios y otros términos reflejados en todas las Hojas de Pedido bajo este Contrato), los planes de negocio y de marketing, la tecnología y la información técnica, los diseños de productos y los procesos de negocio. No obstante cualquier disposición al contrario, las Aplicaciones Hospedadas, la Documentación y la Plataforma Coupa se consideran Información Confidencial de Coupa. La Información Confidencial no incluirá ninguna información que (i) sea o pase a ser de conocimiento público sin que hubiese incumplimiento de alguno de la obligación contraída con la parte reveladora; (ii) haya sido conocida por la parte receptora sin restricciones antes de su revelación por la parte reveladora y sin incumplimiento alguno de la obligación contraída con la parte reveladora; (iii) haya sido desarrollada de forma independiente por la parte receptora sin utilizar ni hacer referencia a ninguna Información Confidencial ni incumplimiento de alguna obligación contraída con la parte reveladora; o (iv) haya sido recibida de un tercero sin restricciones y sin

- | | |
|--|--|
| <p>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.</p> <p>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 reference herein to Customer shall be deemed to refer to such Customer Affiliate instead.</p> <p>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 in the course of using the Hosted Applications.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>incumplimiento alguno de la obligación contraída con la parte reveladora.</p> <p>1.3. "Plataforma Coupa" significa cualquier software y hardware que permita a Coupa proporcionar al Cliente el acceso y uso de las Aplicaciones Hospedadas según lo contemplado en este Contrato.</p> <p>1.4. "Cliente" significa la parte contratante indicada en la carátula quien suscribe el presente Contrato y la correspondiente Hoja de Pedido. Alternativamente, cuando una Afiliada del Cliente opte por suscribir una Hoja de Pedido sujeta a este Contrato, se considerará que cualquier referencia al Cliente en el presente se refiere a dicha Afiliada del Cliente.</p> <p>1.5. "Datos del Cliente" significa cualquier dato, información o material proporcionado o enviado por el Cliente, las Afiliadas del Cliente, y/o sus Usuarios a la Plataforma Coupa en el curso del uso de las Aplicaciones Hospedadas.</p> <p>1.6. "Documentación" significa la documentación del producto de Coupa relacionada con el funcionamiento y el uso de las Aplicaciones Hospedadas, incluida la documentación técnica del programa o de la interfaz, las instrucciones de funcionamiento, las notas de actualización y la base de conocimientos de soporte, y actualizada periódicamente por Coupa de conformidad con la Sección 7.1.</p> <p>1.7. "Aplicación(es) Hospedada(s)" significa las aplicaciones y el contenido asociado (como se identifica en una Hoja de Pedido) que Coupa proporcionará al Cliente como un servicio de suscripción y que se hará accesible en un sitio web designado por Coupa o por otros medios como se describa en la Hoja de Pedido.</p> <p>1.8. "Hoja de Pedido" significa una hoja de pedido suscrita mutuamente por Coupa y el Cliente o una Afiliada del Cliente que evidencia la compra de suscripciones a las Aplicaciones Hospedadas especificando, entre otras cosas, el Plazo de Suscripción, el número de Usuarios, los cargos de suscripción aplicables y el período de facturación y cualquier otro término comercial según lo acordado entre las partes. Cada Hoja de Pedido, una vez suscrita mutuamente, se registrará por el presente Contrato, formará parte de él, y se incorpora mediante la presente referencia.</p> |
|--|--|

(i)

- 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 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

- 1.9. "**Plazo de Suscripción**" significa el período(s) durante el cual el Cliente está autorizado a utilizar las Aplicaciones Hospedadas de conformidad con una Hoja de Pedido.
- 1.10. "**Soporte**" significa el soporte técnico especificado en la Hoja de Pedido de conformidad con los términos del Anexo A-1.
- 1.11. "**Actualizaciones**" se refiere a las actualizaciones de las Aplicaciones Hospedadas para reparaciones, mejoras o nuevas características aplicadas por Coupa a las instancias del Cliente, incluyendo actualizaciones a la Documentación como resultado de dichas actualizaciones, las cuales son sin cargo adicional durante el Plazo de Suscripción. Las actualizaciones no incluyen nuevas funcionalidades adicionales o mejoras de los módulos o aplicaciones a las que el Cliente no esté ya suscrito bajo una Hoja de Pedido y por las que Coupa requiera un cargo separado a sus otros clientes en lo general por dichos nuevos módulos o aplicaciones.
- 1.12. "**Usuarios**" se refiere a los empleados del Cliente y sus Afiliadas y sus representantes, consultores, contratistas, subcontratistas o agentes que estén autorizados a utilizar las Aplicaciones Hospedadas por el Cliente o sus Afiliadas.

2. OBLIGACIONES DE COUPA

- 2.1. **Suministro de las Aplicaciones Hospedadas.** Coupa pondrá a disposición del Cliente, y el Cliente y sus Afiliadas están autorizados a utilizar, las Aplicaciones Hospedadas durante el Plazo de Suscripción, según lo establecido en una Hoja de Pedido aplicable, para sus fines empresariales internos de conformidad con la Documentación.
- 2.2. **Soporte, SLA de Disponibilidad y Actualizaciones.** Coupa deberá: (i) proporcionar el nivel de soporte especificado en la Hoja de Pedido de conformidad con el Anexo A-1; (ii) proporcionar Actualizaciones sin costo adicional durante el Plazo de Suscripción de conformidad con el Anexo A-1; y (iii) hacer que las Aplicaciones Hospedadas se encuentren disponibles de acuerdo con el Anexo A-2.
- 2.3. **Seguridad.** Coupa ha implementado y mantendrá un programa escrito de seguridad de la información conformado por políticas, procedimientos y controles ("**Programa de Seguridad**") que rijan el procesamiento, almacenamiento, transmisión y seguridad de los Datos del Cliente. El Programa de

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 is solely 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. **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

Seguridad a la Fecha Efectiva se describe en el Anexo A-3. El Programa de Seguridad incluirá prácticas estándar de la industria diseñadas para proteger los Datos del Cliente del acceso, adquisición, uso, divulgación o destrucción no autorizados. Coupa podrá revisar y actualizar periódicamente el Programa de Seguridad para considerar tecnologías de seguridad nuevas y en evolución, cambios en las prácticas estándar de la industria y amenazas de seguridad cambiantes, siempre y cuando dicha actualización no reduzca materialmente el nivel seguridad general proporcionado al Cliente descrito en el presente Contrato.

2.4. **Notificación de Violación de Datos.** Coupa informará a los contactos de soporte del Cliente designados en el portal de soporte de Coupa ("**Portal de Soporte**") de la alteración accidental o ilegal, la divulgación no autorizada, o el acceso a los Datos del Cliente ("**Violación de Datos**") en un plazo de 24 horas, después de que Coupa determine que se ha producido una Violación de Datos, a menos que la ley lo restrinja. En dicho caso, Coupa compartirá la información sobre la naturaleza y las consecuencias de la Violación de Datos que el Cliente razonablemente solicite para poder notificar a las personas afectadas, a los organismos gubernamentales y/o a las agencias de crédito. El Cliente tiene el control exclusivo del contenido de los Datos del Cliente y es el único responsable de determinar si debe notificar a los individuos afectados y a los organismos gubernamentales reguladores o autoridades de control competente y de proporcionar dicha notificación. El Cliente se asegurará de que los contactos de soporte designados en el Portal de Soporte de Coupa estén actualizados y preparados para recibir cualquier notificación de Violación de Datos de parte de Coupa.

2.5. **Informe de Auditoría.** Coupa contratará, a su cargo y costa, a una firma de contabilidad independiente para que realice, anualmente, una auditoría de las operaciones de Coupa con respecto a las Aplicaciones Hospedadas de acuerdo con la Declaración sobre Normas para los Compromisos de Atestiguamiento (*Statement on Standards for Attestation Engagements*) No. 18 (la "**SSAE 18**", por sus siglas en inglés), y que dicha firma contable emita informes SSAE 18, SOC 1 Tipo 2 y SOC 2 Tipo 2 (o un informe sustancialmente similar de un estándar de auditoría sucesora en el caso de que el estándar de auditoría SSAE 18 ya no sea un estándar de la industria) (en conjunto, el "**Informe del Auditor**"), el cual cubrirá las

https://get.coupa.com/Compliance-Reports_Request-Report.html.

2.6. **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 combined single limit and combined bodily injury and property damage per occurrence and US\$2,000,000 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 per accident combined single limit for bodily injury and property damage; (c) Umbrella Liability 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. Upon request, Coupa shall promptly furnish Customer with a certificate evidencing the coverages set forth above.

políticas, procedimientos y controles de seguridad de Coupa. El Cliente podrá solicitar acceso a una copia actualizada del Informe del Auditor en https://get.coupa.com/Compliance-Reports_Request-Report.html.

2.6. **Programa de Seguros.** Coupa tiene y deberá mantener durante la duración del Contrato un programa de seguros estándar de la industria para ayudar a gestionar el riesgo y que contiene términos no menos estrictos que los siguientes: (a) Seguro de responsabilidad general comercial con límites mínimos de 1.000.000 de dólares de los EE.UU. de límite único combinado y de lesiones corporales y daños a la propiedad combinados por suceso y de 2.000.000 de dólares de los EE.UU. en total; (b) Seguro de responsabilidad civil comercial de automóviles que proporcione cobertura para los vehículos de motor propios, alquilados y no propios utilizados en relación con este Contrato por un importe no inferior a 1.000.000 de dólares de los EE.UU. de límite único combinado por accidente para lesiones corporales y daños a la propiedad; (c) Seguro de responsabilidad civil general que proporcione cobertura de exceso de responsabilidad por un importe mínimo de 5.000.000 de dólares.00 por ocurrencia, para complementar la cobertura primaria proporcionada en las pólizas enumeradas anteriormente; (d) Seguro de Responsabilidad Profesional (Seguro de Errores y Omisiones), cuya póliza también incluye un seguro de responsabilidad cibernética para las pérdidas financieras derivadas de la destrucción o corrupción de datos, incluyendo pero no limitado a las violaciones de la privacidad y la seguridad de los datos, la transmisión de virus, el acceso no autorizado, la denegación de servicio y la pérdida de ingresos por fallos de seguridad de la red, con límites mínimos de US\$5.000.000.00; (e) Seguro de indemnización por accidentes de trabajo que cubra a los empleados de Coupa de acuerdo con las leyes estatales aplicables, y con los límites máximos exigidos por ley para cada uno de dichos estados; y (f) Seguro contra delitos comerciales que incluya la cobertura por pérdidas o daños resultantes de robos cometidos por los empleados de Coupa, actuando solos o en connivencia con otros, y la cobertura por delitos informáticos, con un límite mínimo por evento y anual agregado de US\$2.000.000. A petición del Cliente, Coupa le proporcionará sin demora un certificado que acredite las coberturas arriba indicadas.

3. CUSTOMER'S USE OF THE HOSTED APPLICATIONS

3.1. **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.

3.2. **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 11.4 (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 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

3. USO DE LAS APLICACIONES HOSPEDADAS POR PARTE DEL CLIENTE

3.1. **Cuentas de Usuario.** El Cliente es responsable de la actividad que se produzca en sus cuentas de Usuario y se asegurará de que tanto él como sus Usuarios cumplan con todas las leyes, tratados y reglamentos aplicables al uso de las Aplicaciones Hospedadas por parte del Cliente. El Cliente deberá: (i) notificar a Coupa con prontitud cualquier uso no autorizado de cualquier contraseña o cuenta o cualquier otra violación de seguridad; (ii) notificar a Coupa con prontitud y utilizar esfuerzos razonables para detener con prontitud cualquier uso, copia o distribución no autorizada de las Aplicaciones Hospedadas de las que el Cliente o sus Usuarios tengan conocimiento o sospechen; (iii) no hacerse pasar por otro usuario de Coupa ni proporcionar información de identidad falsa para obtener acceso a o utilizar las Aplicaciones Hospedadas o la Plataforma Coupa; y (iv) restringir cada cuenta de Usuario a un solo Usuario autorizado a la vez.

3.2. **Restricciones.** Salvo en los casos en los que se permita lo contrario en virtud del presente Contrato, el Cliente no podrá (i) conceder licencias, sublicencias, vender, revender, transferir, alquilar, arrendar, ceder (salvo lo dispuesto en la Sección 11.4 (Cesión)), distribuir, divulgar o explotar comercialmente de cualquier otro modo las Aplicaciones Hospedadas; (ii) copiar, modificar o realizar obras derivadas basadas de las Aplicaciones Hospedadas; (iii) "enmarcar" o "reflejar" las Aplicaciones Hospedadas en cualquier otro servidor o dispositivo; (iv) acceder a las Aplicaciones Hospedadas para fines competitivos o utilizar las Aplicaciones Hospedadas con fines de proveedor de servicios de aplicaciones, de tiempo compartido o de oficina u agencia de servicios, o con cualquier otro fin que no sea su propio uso interno, (v) descompilar, desensamblar, aplicar ingeniería inversa o intentar descubrir cualquier código fuente o ideas o algoritmos subyacentes de las Aplicaciones Hospedadas, (vi) eliminar, ocultar o modificar cualquier aviso de derechos de autor u otros derechos de propiedad en las Aplicaciones Hospedadas; (vii) utilizar las Aplicaciones Hospedadas para enviar o almacenar material infractor, obsceno, amenazante, difamatorio o de cualquier otro modo ilegal; (viii) utilizar las Aplicaciones Hospedadas para crear, utilizar, enviar, almacenar o ejecutar material que contenga virus de software, gusanos, caballos de Troya o participar de cualquier otro modo en

any other party (including any User) to do any of the foregoing.

3.3. **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.

3.4. **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.

3.5. **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 information as defined in Article 9 and 10 of the EU General Data Protection Regulation (GDPR) and 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.

cualquier acto malicioso o interrumpir la seguridad, la integridad o el funcionamiento de las Aplicaciones Hospedadas o la Plataforma Coupa; (ix) intentar obtener o permitir el acceso no autorizado a las Aplicaciones Hospedadas o a sus sistemas o redes relacionadas; o (x) permitir o ayudar a cualquier otra parte (incluyendo a cualquier Usuario) a hacer cualquiera de los anteriores.

3.3. **Reasignación de Usuarios.** Las suscripciones de Usuario son para Usuarios designados y no pueden ser compartidas o utilizadas por más de un Usuario, pero pueden ser reasignadas a nuevos Usuarios que sustituyan a los anteriores que ya no necesiten utilizar las Aplicaciones Hospedadas de forma continua. A menos que se especifique lo contrario en la Hoja de Pedido correspondiente, el Usuario sustituto continuará bajo el mismo Plazo de Suscripción del Usuario original.

3.4. **Usuarios Adicionales.** Los Usuarios adicionales pueden ser adquiridos mediante la firma de una Hoja de Pedido y, a menos que se especifique lo contrario en la Hoja de Pedido correspondiente, el Plazo de Suscripción de los Usuarios adicionales correrá paralelo con el Plazo de Suscripción en vigor en el momento en que se añadan los Usuarios adicionales.

3.5. **Información Restringida.** A menos que las partes acuerden lo contrario por escrito en una Hoja de Pedido con referencia a esta Sección 3.5, el Cliente no cargará, subirá, proporcionará o enviará ningún dato personal sensible, tal como se define en los artículos 9 y 10 del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (*GDPR*, por sus siglas en inglés) u otras leyes de protección de datos aplicables, o cualquier información personal relativa a la salud (es decir, la salud o el estado médico de una persona o la prestación de atención médica a una persona) ("**Información Restringida**") a las Aplicaciones Hospedadas o a la Plataforma Coupa (y hará esfuerzos comercialmente razonables para garantizar que sus proveedores no lo hagan).

3.6. Third Party Interactions.

3.6.1. *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.

3.6.2. *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.

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.

3.6. Interacciones con Terceros.

3.6.1. *No Cargos Para los Proveedores.* Salvo que se acuerde lo contrario en una Hoja de Pedido, cada parte acuerda que no cobrará a los proveedores del Cliente por el derecho a interactuar con el Cliente a través de la Plataforma Coupa.

3.6.2. *Interacciones con Proveedores.* Al usar las Aplicaciones Hospedadas, el Cliente puede entrar en correspondencia con y comprar bienes y/o servicios de proveedores terceros. Dichas actividades y las condiciones asociadas son exclusivamente entre el Cliente y el proveedor tercero aplicable y Coupa no tendrá ninguna obligación o responsabilidad por dicha correspondencia o transacción entre el Cliente y dicho proveedor tercero.

4. PEDIDOS

4.1. *Facturación y Pago de Cargos.* Coupa emitirá facturas y el Cliente pagará los cargos de suscripción anualmente por adelantado según se especifique con más detalle (incluido el importe, la divisa y los términos de pago) en la Hoja de Pedido. Todas las obligaciones de pago son no-cancelables, y todos los importes pagados son no-reembolsables, salvo que se especifique lo contrario en el presente Contrato. El Cliente podrá disputar de buena fe una factura por escrito, en un plazo no superior a 60 días a partir de la fecha de la factura que contenga el importe en cuestión, para tener derecho a recibir un ajuste o crédito. Si el pago de una factura no disputada se retrasa más de 30 días, Coupa podrá, sin limitar sus demás derechos y recursos, notificar al Cliente con 60 días de antelación la suspensión de las Aplicaciones Hospedadas hasta que dicha factura no disputada se salde en su totalidad.

4.2. **Taxes.** Coupa's fees are exclusive of all taxes, levies, or duties imposed by taxing authorities, including for example, value-added, sales, use or withholding taxes, 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, 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.

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 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

4.2. **Impuestos.** Los honorarios de Coupa excluyen todos los impuestos, gravámenes, contribuciones o tributos impuestos por las autoridades fiscales, incluidos, por ejemplo, los impuestos sobre el valor añadido u agregado, impuestos sobre las ventas, sobre el uso o sobre las rentas o retenciones, impuestos por cualquier jurisdicción (colectivamente, "**Impuestos**") y el Cliente será responsable del pago de todos los Impuestos asociados a este Contrato y a todas las Hojas de Pedido, excepto que Coupa será el único responsable de los impuestos determinados sobre Coupa basados en los ingresos netos, los bienes y los empleados de Coupa. Si el Cliente tuviese derecho a una exención de cualquier impuesto sobre ventas, uso o transacciones similares, al suscribir una Hoja de Pedido, el Cliente proporcionará a Coupa un certificado de exención fiscal que sea legalmente suficiente para cada jurisdicción fiscal, y Coupa no cobrará al Cliente ningún impuesto del que esté exento. En caso de que la ley exija alguna deducción o retención, el Cliente notificará a Coupa y el Cliente le abonará a Coupa las cantidades adicionales necesarias para garantizar que la cantidad neta que reciba Coupa, tras cualquier deducción y retención, sea igual a la que habría recibido Coupa si no se hubiera exigido ninguna deducción o retención. A solicitud de Coupa, el Cliente proporcionará la documentación que demuestre que las cantidades retenidas y deducidas han sido remitidas o pagadas a la autoridad fiscal correspondiente.

5. DERECHOS DE PROPIEDAD Y OTROS DERECHOS

5.1. **Derechos de Propiedad Intelectual de Coupa.** Con respecto a y entre Coupa y el Cliente, todos los derechos, titularidad e interés con respecto de las Aplicaciones Hospedadas, la Documentación y la Plataforma Coupa (estando incluidos todos los derechos sobre las mismas, así como todos los derechos derivados, traducciones, modificaciones y mejoras de las mismas) son y seguirán siendo propiedad exclusiva de Coupa, no obstante de cualquier otra disposición al contrario en el presente Contrato, la Hoja de Pedido o la declaración de trabajo suscritos en virtud del mismo. El presente Contrato no es una compraventa y no transmite al Cliente ningún derecho de propiedad sobre las Aplicaciones Hospedadas, la Plataforma Coupa o la Documentación. El nombre de Coupa, el logotipo y los nombres de los productos Coupa son marcas comerciales de Coupa, y no se concede ningún derecho o licencia para utilizarlos. Coupa se reserva

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 11.4 (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

todos los derechos no concedidos expresamente bajo este contrato al Cliente. Coupa será la única propietaria de todos los derechos, titularidad e interés sobre cualquier sugerencia, solicitud de mejora, comentario o recomendación que el Cliente o cualquier tercero proporcione a Coupa al respecto.

5.2. **Datos del Cliente.** Con respecto a y entre el Cliente y Coupa, el Cliente es el propietario exclusivo de todos los derechos, titularidad e interés de todos los Datos del Cliente. El Cliente será el único responsable de la exactitud, calidad, integridad, legalidad, fiabilidad, idoneidad y propiedad intelectual de todos los Datos del Cliente, así como del derecho a utilizarlos, y por medio del presente garantiza que tiene y seguirá teniendo todos los derechos y consentimientos necesarios para permitir a Coupa utilizar todos esos datos tal y como se contemple en este Contrato. Por medio del presente, el Cliente concede a Coupa un derecho y licencia mundial, libre de regalías, totalmente pagada, no exclusiva, intransferible (salvo lo dispuesto en la Sección 11.4 (Cesión)), sublicenciable, para reproducir, utilizar, procesar, transferir y almacenar los Datos del Cliente únicamente para el fin de cumplir las obligaciones de Coupa en virtud del presente Contrato y cualquier otra actividad expresamente autorizada por el Cliente.

5.3. **Uso de Datos Agregados.** El Cliente acepta que, como parte del suministro de las Aplicaciones Hospedadas, Coupa podrá recopilar, utilizar y divulgar datos cuantitativos derivados del uso de las Aplicaciones Hospedadas para propósitos de mejoras del servicio, análisis de la industria, evaluación comparativa, análisis y apoyando el uso de las Aplicaciones Hospedadas por parte del Cliente. Todos los datos divulgados serán en forma agregada y anonimizada solamente y no identificarán al Cliente ni a sus Usuarios específicos ni a su relación con sus proveedores.

6. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

6.1. **Obligaciones.** Salvo previa autorización por escrito de la parte divulgador, la parte receptora no revelará ni utilizará ninguna Información Confidencial de la parte reveladora para ningún propósito fuera del objeto de este Contrato a nadie más que a sus directores, funcionarios, empleados, representantes y asesores y los de sus Afiliadas (colectivamente "**Representantes**") los cuales tengan necesidad de conocer (*need-to-know*) dicha Información Confidencial y estén sujetos a obligaciones de

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 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

confidencialidad al menos tan estrictas como las contenidas en esta Sección, y siempre que la parte receptora siga siendo responsable ante la parte reveladora por cualquier incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad y restricciones de uso por parte de cualquiera de dichos Representantes. Cada una de las partes se compromete a proteger la confidencialidad de la Información Confidencial de la otra parte de la misma manera en que protege la confidencialidad de su propia información propietaria y confidencial del mismo tipo (pero en ningún caso utilizando menos que un cuidado razonable). Si la parte receptora se ve obligada por ley a revelar la Información Confidencial de la parte reveladora, ésta proporcionará a la parte reveladora una notificación previa por escrito de dicha revelación obligada (en la medida en que esté legalmente permitida a hacerlo) y proporcionará asistencia razonable, a costa de la parte reveladora, si ésta desea impugnar la revelación, y cualquier información así revelada seguirá siendo tratada como Información Confidencial para todos los demás fines y efectos.

6.2. **Recursos.** Salvo que se disponga expresamente en el presente Contrato, si la parte receptora revela o utiliza (o amenaza con revelar o utilizar) cualquier Información Confidencial de la parte reveladora violando las protecciones de confidencialidad del presente Contrato, la parte reveladora tendrá derecho, además de cualquier otro recurso legal disponible, a solicitar medidas cautelares (u otra protección derivada del régimen de "*Equity*" bajo el *common law*) para impedir tales actos, reconociendo específicamente las partes que cualquier otro recurso legal disponible podría ser inadecuado.

7. GARANTÍAS

7.1. **Obligaciones de Coupa.** Coupa garantiza, durante el Plazo de Suscripción, que: (i) las instancias de producción del Cliente de las Aplicaciones Hospedadas serán proporcionadas sustancialmente de conformidad a la Documentación; y que (ii) la funcionalidad de las Aplicaciones Hospedadas al momento de la Hoja de Pedido no disminuirá materialmente durante el Plazo de Suscripción.

7.2. **Procedimiento.** Para presentar una reclamación de garantía en virtud de esta Cláusula, el Cliente deberá proporcionar una notificación de reclamo de garantía por escrito especificando la falta de conformidad. Si la no conformidad persiste sin reparación por más de

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).

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

treinta (30) días contados después de la notificación por escrito de una reclamación de garantía proporcionada a Coupa bajo esta Cláusula, entonces el Cliente podrá rescindir las Aplicaciones Hospedadas afectadas y Coupa, como su única responsabilidad en relación con un incumplimiento de esta garantía, reembolsará al Cliente cualquier cargo de suscripción prepago que cubra la parte restante del Plazo de Suscripción de la suscripción afectada después de la fecha efectiva de terminación. No obstante lo anterior, esta garantía no aplicará a ninguna no conformidad debida a cualquier modificación o defecto de las Aplicaciones Hospedadas que haya sido realizada o causada por cualquier parte que no sea Coupa (o alguien que actúe bajo la dirección de Coupa).

7.3. **EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS.** EXCEPTO COMO SEA EXPRESAMENTE ESTABLECIDO EN ESTE CONTRATO, COUPA NO HACE NINGUNA OTRA GARANTÍA, REPRESENTACIÓN, O AVAL, EN CUANTO A LA FIABILIDAD, PUNTUALIDAD, CALIDAD, IDONEIDAD, DISPONIBILIDAD, EXACTITUD O INTEGRIDAD DE LAS APLICACIONES HOSPEDADAS, LA PLATAFORMA COUPA, LAS ACTUALIZACIONES, LA DOCUMENTACIÓN, LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y/O CUALQUIER OTRO SERVICIO DE COUPA PROPORCIONADO U OFRECIDO BAJO ESTE CONTRATO. SALVO LO ESTABLECIDO EXPRESAMENTE EN EL PRESENTE CONTRATO, LOS SERVICIOS PRESTADOS EN VIRTUD DEL MISMO SE PROPORCIONAN Estrictamente "TAL CUAL" Y TODAS LAS CONDICIONES, REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS, YA SEAN EXPRESAS, IMPLÍCITAS, LEGALES O DE OTRO TIPO, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO O FIN EN PARTICULAR, TÍTULO, NO INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE TERCEROS O CUALQUIER GARANTÍA QUE SURJA DE LOS USOS DEL COMERCIO, EL CURSO DE LAS NEGOCIACIONES O EL CURSO DE LA EJECUCIÓN, QUEDAN EXCLUIDAS POR LA PRESENTE EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE.

8. INDEMNIZACIÓN

8.1. **Obligaciones de Coupa.** Sujeto a lo establecido en la Sección 8.3, Coupa deberá: (a) defender al Cliente, sus funcionarios, directores y empleados contra cualquier juicio, reclamación o demanda de terceros (cada uno de ellos una "*Reclamo*") que alegue que las Aplicaciones Hospedadas utilizadas de conformidad

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 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 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.

con este Contrato y la Hoja de Pedido aplicable infringen cualquier patente, derecho de autor, marca comercial emitida o se apropien indebidamente de cualquier secreto comercial de dicho tercero; y (b) pagar cualquier sentencia judicial por daños emitida por un tribunal competente, o el importe de cualquier acuerdo extrajudicial, el cual pueda incluir cualquier gasto, responsabilidad, pérdida, daño, costes u honorarios razonables de abogados, cada uno de ellos en la medida en que deba pagarse a un tercero, y en la medida en que surja de dichas Reclamaciones. Sin perjuicio de lo anterior, si Coupa razonablemente considera que el uso del Cliente de cualquier parte de las Aplicaciones Hospedadas es susceptible de ser prohibido o restringido por razón de cualquier Reclamo, Coupa podrá, a su cargo y costa y a su entera discreción (i) procurar al Cliente el derecho a seguir utilizando las Aplicaciones Hospedadas; (ii) sustituirlas por otros productos con funciones sustancialmente equivalentes que no estén sujetos a ningún Reclamo de infracción; o (iii) modificar las Aplicaciones Hospedadas aplicables para que ya no haya ninguna infracción, siempre que dicha modificación no afecte materialmente y de forma adversa a las capacidades funcionales de las Aplicaciones Hospedadas establecidas en el presente Contrato o en la Hoja de Pedido aplicable. Si las opciones (i), (ii) y (iii) anteriores no están disponibles en términos comercialmente razonables a juicio de Coupa, Coupa podrá rescindir las Aplicaciones Hospedadas afectadas y reembolsar al Cliente los cargos pagados por éste que cubran la parte restante del Plazo de Suscripción aplicable para las Aplicaciones Hospedadas afectadas después de la fecha de terminación. La obligación de indemnización de Coupa bajo esta cláusula no aplicará (1) si la Aplicación Hospedada es modificada por cualquier parte que no sea Coupa (o alguien que actúe bajo la dirección de Coupa), pero únicamente en la medida en que la supuesta infracción esté relacionada con dicha modificación; (2) si la Aplicación Hospedada es combinada con otros productos, aplicaciones o procesos que no sean de Coupa y que no hayan sido autorizados por escrito por Coupa, pero únicamente en la medida en que la supuesta infracción esté relacionada con dicha combinación; (3) en la medida en que el Reclamo surja en relación con cualquier uso no autorizado de la Aplicación Hospedada, o con un uso que no cumpla con las leyes, reglamentos y/o Documentación aplicables; (4) con respecto de cualquier producto, proceso o material de terceros (excepto cualquier elemento de terceros que sean

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.

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.

proporcionados por Coupa como parte de las Aplicaciones Hospedadas); o (5) a cualquier Reclamo que surja como resultado del contenido de los Datos del Cliente. ESTA SECCIÓN ESTABLECE LA ÚNICA RESPONSABILIDAD DE COUPA Y EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO DEL CLIENTE CON RESPECTO A CUALQUIER RECLAMO DE INFRACCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.

8.2. **Obligaciones del Cliente.** Sujeto a lo establecido en la Sección 8.3, el Cliente deberá: (a) defender a Coupa, sus funcionarios, directores y empleados contra cualquier Reclamo que surja de los Datos del Cliente o que se relacione con una disputa entre el Cliente y su proveedor; y (b) pagar cualquier sentencia judicial por daños emitida por un tribunal competente o el monto de cualquier acuerdo extrajudicial, el cual pueda incluir cualquier gasto, responsabilidad, pérdida, daño, costos u honorarios razonables de abogados, cada uno en la medida en que deba pagarse a un tercero, y en la medida en que surja de tales Reclamos. La obligación de indemnización del Cliente no se aplicará (1) si los Datos del Cliente son modificados por Coupa, o por cualquier parte bajo el control de Coupa, sin la autorización del Cliente pero únicamente en la medida en que el Reclamo sea causado por dicha modificación; o (2) en la medida en que el Reclamo surja como resultado de cualquier uso o divulgación de los Datos del Cliente por parte de Coupa no contemplado en este Contrato.

8.3. **Proceso.** Las obligaciones de indemnización de cada parte estarán sujetas a lo siguiente: (i) la parte indemnizada notificará con prontitud al indemnizador por escrito de cualquier Reclamo (sin embargo, sujeto a que la falla de notificar con prontitud por escrito no limita los derechos de indemnización excepto en la medida en que el indemnizador se vea materialmente perjudicado por dicha falla); (ii) el indemnizador tendrá el control y autoridad exclusivo de la defensa y de todas las negociaciones de conciliación relacionadas con cualquier Reclamo (sujeto a que el indemnizador no pueda conciliar judicialmente ningún Reclamo que requiera que la parte indemnizada admita cualquier responsabilidad civil o penal o incurra en cualquier obligación financiera sin el consentimiento de la parte indemnizada, el cual no será denegado injustificadamente); y (iii) la parte indemnizada cooperará plenamente en la medida necesaria y a costa del indemnizador en dicha defensa y conciliación.

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

9. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

9.1. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, LA RESPONSABILIDAD TOTAL Y ACUMULADA DE NINGUNA DE LAS PARTES QUE SURJA DE ESTE CONTRATO O DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN VIRTUD DEL MISMO, YA SEA BASADA EN UN CONTRATO, EN AGRAVIO ("*TORT*" BAJO EL *COMMON LAW*) (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA), O EN CUALQUIER OTRA TEORÍA LEGAL O DE EQUIDAD ("*EQUITY*" BAJO EL *COMMON LAW*), SUPERARÁ LOS IMPORTES EFECTIVAMENTE PAGADOS Y/O PAGADEROS POR EL CLIENTE EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO EN EL PERÍODO DE DOCE (12) MESES INMEDIATAMENTE PRECEDENTES AL SUCESO QUE DIO LUGAR A DICHA RESPONSABILIDAD EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO. LA EXISTENCIA DE MÁS DE UNA RECLAMACIÓN NO AMPLIARÁ ESTE LÍMITE. LO ANTERIOR NO LIMITARÁ LA OBLIGACIÓN DEL CLIENTE DE PAGAR LOS CARGOS O LA REMUNERACIÓN LEGALMENTE EXIGIBLES EN VIRTUD DEL PRESENTE CONTRATO.

9.2. EXCLUSIÓN DE DAÑOS. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, EN NINGÚN CASO NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN PERJUICIO O DAÑO INDIRECTO, PUNITIVO, ESPECIAL, EJEMPLAR, INCIDENTAL, CONSECUENTE, DE COBERTURA, DE INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL U OTROS DAÑOS SIMILARES DE CUALQUIER TIPO O CLASE (INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LUCROS CESANTES, LA PÉRDIDA DE INGRESOS, BENEFICIOS, USO, FONDO DE COMERCIO U OTRA VENTAJA ECONÓMICA), INDEPENDIENTEMENTE DE LA CAUSA, QUE SURJA DE O EN RELACIÓN CON EL CONTRATO O LOS SERVICIOS PRESTADOS EN VIRTUD DEL MISMO, INCLUSO SI LA PARTE EN CUESTIÓN HA SIDO PREVIAMENTE ADVERTIDA DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS O INCLUSO SI EL RECURSO DE UNA PARTE NO CUMPLE SU PROPÓSITO ESENCIAL.

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 until all Order Forms subject to this Agreement have expired or terminated, unless this Agreement is earlier terminated in accordance with this Section 10. User subscriptions commence on the subscription start date specified in the relevant Order Form and continue for the Subscription Term specified therein. Unless otherwise provided in the Order Form, user subscriptions shall automatically renew for additional 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, receivership, liquidation or assignment for the benefit of creditors that is not dismissed within 60 days of its commencement or an assignment for the benefit of creditors. 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.

9.3. EXCLUSIONES DEL LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

NO OBSTANTE LO ANTERIOR, NADA DE LO AQUÍ ESTABLECIDO LIMITARÁ LA RESPONSABILIDAD DE UNA PARTE POR SU (A) CULPA GRAVE ODOLO, (B) FRAUDE O DECLARACIÓN FRAUDULENTA, (C) MUERTE O LESIONES CORPORALES CULPOSAS, (D) OBLIGACIONES EXPRESAMENTE ESTABLECIDAS EN LA SECCIÓN 8 (INDEMNIZACIÓN), O (E) INFRACCIÓN POR UNA PARTE DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA OTRA.

10. PLAZO; TERMINACIÓN

10.1. Plazo. El presente Contrato comienza en la Fecha Efectiva y continúa hasta que todas las Hojas de Pedido sujetas a este Contrato hayan expirado o se hayan dado por terminado, a menos que este Contrato se dé por terminado antes de acuerdo con esta Sección 10. Las suscripciones de Usuario comienzan en la fecha de inicio de la suscripción especificada en la Hoja de Pedido correspondiente y continúan durante el Plazo de Suscripción especificado en el mismo. A menos que se estipule lo contrario en la Hoja de Pedido, las suscripciones de Usuario se renovarán automáticamente por períodos adicionales de un año en los mismos términos, a menos que cualquiera de las partes notifique a la otra la no renovación o una nueva cotización de cargos al menos 30 días antes del final del Plazo de Suscripción correspondiente.

10.2. Rescisión. Cada una de las partes podrá rescindir inmediatamente el presente Contrato por causa justificada: (i) previa notificación escrita de un incumplimiento sustancial a la otra parte con 30 días de antelación, si dicho incumplimiento sigue sin subsanarse a la expiración de dicho período; o (ii) si la otra parte es objeto de una petición de quiebra o de cualquier otro procedimiento relacionado con la insolvencia, concurso mercantil, la liquidación o la cesión en beneficio de los acreedores que no sea desechada en un plazo de 60 días a partir de su inicio o de una cesión en beneficio de los acreedores. En caso de rescisión por causa justificada por parte del Cliente, Coupa reembolsará cualquier cargo prepago que cubra el resto del Plazo de Suscripción después de la fecha efectiva de terminación. La rescisión no eximirá al Cliente de la obligación de pagar cualquier cargo devengado o pagadero a Coupa antes de la fecha efectiva de terminación.

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, unless legally prohibited, delete all Customer Data in its systems or otherwise in its possession or under its control. For purposes of clarification, 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), 4.1 (Billing and Payment of Fees), 5 (Proprietary and Other Rights), 6 (Confidential

10.3. **Devolución de los Datos del Cliente.** El Cliente tendrá un período de 60 días después de la fecha efectiva de terminación del Contrato ("**Período de Transición**") para descargar los Datos del Cliente. A solicitud, y sin coste adicional para el Cliente, Coupa pondrá a disposición para su descarga los registros transaccionales de los objetos estándar incluidos en las integraciones salientes (por ejemplo, solicitudes, pedidos, facturas, gastos) en el formato estándar de la industria (por ejemplo, JSON, CSV) en el momento de la retirada, junto con los archivos adjuntos en su formato nativo (por *ejemplo*, PDF, JPEG). Para mayor claridad, dichos datos no incluirán los archivos de registro generados por el sistema ni los datos de configuración específicos de Coupa. Después del Período de Transición, Coupa no tendrá ninguna obligación de mantener o proporcionar ningún Dato del Cliente y podrá a partir de entonces, a menos que esté legalmente impedido de hacerlo, eliminar todos los Datos del Cliente en sus sistemas o de otro modo en su posesión o bajo su control. A efectos de aclaración, las copias de archivo o respaldo (backup) de los Datos del Cliente se mantendrán sujetas a los procesos estándar de copia de seguridad y retención de datos de Coupa y sujetas a las obligaciones de confidencialidad de Coupa en el presente.

10.4. **Servicios de Transición.** Adicionalmente, si el Cliente opta por adquirir servicios de transición a la terminación del Contrato, Coupa prestará servicios de transición para facilitar la transferencia metódica y completa de los Datos del Cliente de regreso al Cliente o a cualquier proveedor de reemplazo designado por el Cliente ("**Servicios de Transición**"), siempre y cuando el alcance y los honorarios de los Servicios de Transición se acuerden de mutuo acuerdo en una declaración de trabajo antes de comenzar los Servicios de Transición. Sin perjuicio de las disposiciones de esta Cláusula, en ningún caso se exigirá a Coupa que revele su Información Confidencial o que proporcione una licencia bajo su propiedad intelectual al Cliente o a cualquier tercero como parte de los Servicios de Transición. Para evitar dudas, si el Cliente elige recibir los Servicios de Transición, el Cliente continuará pagando los cargos de suscripción prorrateados por el uso de las Aplicaciones Hospedadas durante el Período de Transición.

10.5. **Supervivencia.** Tras la expiración o terminación del Contrato, las cláusulas 1 (Definiciones), 3.2 (Restricciones), 4.1 (Facturación y Pago de Cargos), 5 (Derechos de Propiedad y Otros derechos), 6

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.

(Información Confidencial), 7.3 (Exclusión de Garantías), 8 (Indemnización), 9 (Límite de Responsabilidad), 10 (Plazo; Terminación) y 11 (Disposiciones Generales) de este Contrato permanecerán vigentes.

11. DISPOSICIONES GENERALES

11.1. **Cumplimiento de Leyes.** Cada una de las partes cumplirá con todas las leyes y reglamentos gubernamentales aplicables en relación con el suministro y uso de las Aplicaciones Hospedadas y/o la Plataforma Coupa, incluyendo, sin limitación, todas las leyes y reglamentos aplicables relacionados con (i) controles de exportación; (ii) cualquier sanción económica o financiera o restricciones o embargos comerciales impuestos, administrados o aplicados ocasionalmente por (a) la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de EE.UU. (*the Office of Foreign Assets Control of the US Treasury Department*), el Departamento de Estado de EE.UU. (*the US State Department*), o cualquier otra agencia del gobierno de EE.UU.; (b) las Naciones Unidas, (c) la Unión Europea o cualquier estado miembro de la misma; o (d) el Reino Unido; y (iii) las leyes antisoborno y anticorrupción aplicables.

11.2. **Transacciones de Exportación.** El Cliente deberá realizar todas aquellas transacciones de exportación en la Plataforma Coupa de conformidad con las leyes y reglamentos de control de exportaciones de cualquier jurisdicción aplicable, incluyendo, según corresponda, (i) las leyes y reglamentos de control de exportaciones de los Estados Unidos, (ii) los Reglamentos de Administración de Exportaciones, y (iii) los Reglamentos de Tráfico Internacional de Armas. El Cliente (a) obtendrá todas las licencias de exportación y otras aprobaciones, en cada caso según se requiera para la exportación de productos, software y tecnologías; y (b) no violará, y se asegurará de que sus Usuarios no violen, ningún embargo de exportación, prohibición, restricción u otra ley similar en conexión a este Contrato.

11.3. **Force Majeure.** 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 (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 950 Tower Lane, 20th Floor, Foster City, CA 94404, addressed to the attention of: Legal Department, with an email copy to 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. **Fuerza Mayor.** Ninguna de las partes será responsable ante la otra, ni se considerará que ha incumplido sus obligaciones bajo el presente Contrato, por cualquier fallo o retraso en el cumplimiento o la ejecución de cualquier término del presente Contrato, cuando y en la medida en que dicho fallo o retraso sea causado por o resulte de actos más allá del control razonable de la parte afectada (un "**Evento de Fuerza Mayor**"). La parte que sufra un Evento de Fuerza Mayor deberá hacer esfuerzos razonables para mitigar los efectos de dicho Evento de Fuerza Mayor. Para evitar dudas, un Evento de Fuerza Mayor no limita las obligaciones del Cliente de pagar los honorarios debidamente adeudados a Coupa. Si los efectos del Evento de Fuerza Mayor continúan sin mitigarse durante un período de 30 días consecutivos, entonces cualquiera de las partes podrá rescindir este Contrato y/o cualquier Hoja de Pedido, mediante notificación por escrito a la otra parte, y Coupa, como única responsabilidad, reembolsará cualquier cargo prepagado que cubra el resto del Plazo de Suscripción de la suscripción afectada después de la fecha efectiva de terminación.

11.4. **Notificación.** Salvo lo dispuesto en otra parte de este Contrato, cualquiera de las partes podrá dar aviso mediante comunicación escrita en inglés enviada por servicio "día siguiente" o "next-day" por servicio de mensajería o correo entregado por un servicio de entrega reconocido a nivel nacional: (i) si es al Cliente, a la dirección del Cliente registrada en la información de la cuenta de Coupa o (ii) si es a Coupa, a 950 Tower Lane, 20th Floor, Foster City, CA 94404, USA dirigida a la atención de: "Legal Department", con copia por correo electrónico a legalnotices@coupa.com. Dicha notificación se considerará debidamente entregada una vez transcurridas 48 horas desde su envío.

11.5. **Cesión.** Ninguna de las partes podrá ceder ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del presente Contrato, ya sea por efecto de ley o de otro modo, sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte (el cual no será denegado injustificadamente). No obstante lo anterior, cualquiera de las partes podrá ceder el presente Contrato en su totalidad (incluidas todas las Hojas de Pedido), sin el consentimiento de la otra parte, a su filial o en relación con una fusión, adquisición, reorganización corporativa o venta de todos o casi todos sus activos. Sin perjuicio de lo anterior, el presente Contrato será vinculante y será aplicado en beneficio de las partes, sus respectivos sucesores y cesionarios permitidos.

11.6. Governing Law, Jurisdiction and Dispute Resolution. The Governing Law, and Place of Jurisdiction shall be determined according to where the Customer is domiciled:

11.6. Ley Aplicable, Jurisdicción y Resolución de Conflictos. La Legislación Aplicable, y el Lugar de Jurisdicción se determinarán de acuerdo con el domicilio del Cliente:

	Customer domicile / Domicilio del Cliente	Governing Law / Legislación Aplicable	Place of Jurisdiction / Lugar de Jurisdicción	Forum / Foro
(a)	United Kingdom	The laws of England and Wales	London, United Kingdom	International Chamber of Commerce (ICC)
(b)	EEA or Switzerland	The laws of Switzerland	Zurich, Switzerland	
(c)	Australia	The laws of New South Wales	Sydney, Australia	Australian Centre for International Commercial Arbitration (ACICA)
(d)	New Zealand	The laws of New Zealand	Auckland, New Zealand	New Zealand International Arbitration Centre (NZIAC)
(e)	China, Japan, India or in one of the ASEAN member states	The laws of Singapore	Singapore, Republic of Singapore	Singapore International Arbitration Centre (SIAC)
(f)	Canada	The laws of Ontario	Toronto, Canada	Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc. (JAMS)
(g)	in all other cases / en todos los demás casos	The laws of California and controlling United States federal law	San Francisco, California, USA	

This Agreement, and any disputes related to this Agreement or any Order Form, will be governed by the applicable Governing Laws above, without regard to conflicts of laws rules or the United Nations Convention on the International Sale of Goods.

Any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement shall be submitted to and finally settled by arbitration using the English language in accordance with the Arbitration Rules and Procedures of the applicable Forum above then in effect, by one or more commercial arbitrator(s) with substantial experience in the industry and in resolving complex commercial contract disputes. Judgment upon the award so rendered may be entered in a court having jurisdiction or application may be made to such court for judicial acceptance of any award and an order of enforcement. Notwithstanding the foregoing, each party shall have the right to institute an action in any court of proper jurisdiction for injunctive relief.

Este Contrato, y cualquier disputa relacionada con este Contrato o con cualquier Hoja de Pedido, se regirá por la Legislación Aplicable dispuesta anteriormente, sin referencia a y sin tener en cuenta las normas de conflicto de leyes o la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compra Venta Internacional de Mercaderías.

Cualquier conflicto, disputa, acción, reclamación o causa de acción que surja de este Contrato o esté relacionada con el mismo se someterá y será finalmente resuelta mediante arbitraje utilizando el idioma inglés de acuerdo con las Reglas y Procedimientos de Arbitraje del Foro aplicable que esté en vigor en ese momento, por uno o más árbitros comerciales con experiencia sustancial en la industria y en la resolución de disputas de contratos comerciales complejas. El laudo arbitral así dictado podrá ser presentado ante un tribunal competente o se podrá solicitar a dicho tribunal la aceptación judicial de cualquier laudo y una orden de ejecución. Sin perjuicio de lo anterior, cada parte tendrá derecho a entablar una acción en cualquier tribunal con jurisdicción apropiada para obtener medidas

11.7. 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 as a result of the Agreement or use of the Hosted Applications or Coupa Platform. There are no third-party beneficiaries to this Agreement. The failure of a party to enforce any right or provision in this Agreement shall not constitute a waiver of such right or provision.

11.8. Language. This Contract is originally written in English. If any doubts arise about the meaning of any clause or word translated to Spanish, or in the case of conflict, the meaning of the English version shall prevail. Arbitration proceedings commenced pursuant to Section 11.5. will not require a sworn translation of this Agreement into Spanish, 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 Spanish.

cautelares (incluyendo medidas derivadas del "Equity" bajo el *common law*).

11.7. Totalidad. El presente Contrato constituye la totalidad del acuerdo entre el Cliente y Coupa y reemplaza a todas las negociaciones, discusiones o acuerdos precedentes o contemporáneos, ya sean escritos u orales, entre las partes en relación con el objeto del mismo. En caso de cualquier conflicto entre este Contrato y la Hoja de Pedido, la Hoja de Pedido prevalecerá. Ningún texto o información que figure en cualquier otra orden de compra, formulario o documento preimpreso podrá añadirse o variar los términos y condiciones de este Contrato. Las modificaciones y enmiendas a este Contrato sólo serán ejecutables si se hacen por escrito y están suscritas por representantes legales autorizados de ambas partes. Si un tribunal de la jurisdicción competente considera que alguna de las disposiciones de este Contrato es inválida o inaplicable, dicha(s) disposición(es) se interpretará(n), en la medida de lo posible, de forma que refleje(n) la(s) intención(es) de la(s) disposición(es) inválida(s) o inaplicable(s), permaneciendo el resto de las disposiciones en plena vigencia. El Cliente acepta que la compra de cualquier suscripción por parte del Cliente no está condicionada a la entrega de ninguna funcionalidad o característica futura ni depende de ningún comentario oral o escrito hecho por Coupa con respecto a la funcionalidad o características futuras. Las partes son contratistas independientes, y no existe ninguna relación de empresa conjunta (joint venture), asociación, empleo o agencia entre el Cliente y Coupa como resultado del Contrato o el uso de las Aplicaciones Hospedadas o la Plataforma Coupa. No hay terceros beneficiarios de este Contrato. El hecho de que una parte no haga valer cualquier derecho o disposición de este Contrato no constituirá una renuncia a dicho derecho o disposición.

11.8. Idioma. Este Contrato está redactado originalmente en inglés. Si surgen dudas sobre el significado de alguna cláusula o palabra traducida al español, o en caso de conflicto, prevalecerá el significado de la versión en inglés. Los procedimientos de arbitraje iniciados conforme a la Sección 11.5. no requerirán una traducción jurada de este Contrato al español, dado que el laudo arbitral se promulgará en inglés. Las reclamaciones judiciales relativas a este Contrato estarán sujetas a una traducción jurada del mismo al español.

EXHIBIT A-1: TECHNICAL SUPPORT**ANEXO A-1: SOPORTE TÉCNICO**

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.

- 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.
- 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.
- 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>.
- Severity Levels.** Each support ticket shall be categorized by Customer into one of the following severity levels.

Lo siguiente describe los servicios de soporte técnico ("**Soporte Técnico**") que Coupa proveerá para el nivel de soporte adquirido por el Cliente ("**Nivel de Soporte**") como se indique en la Hoja de Pedido. Los siguientes términos y condiciones pueden ser actualizados de vez en cuando, sin embargo, con respecto de cada Hoja de Pedido, los términos y condiciones efectivos a partir de la suscripción de la Hoja de Pedido se aplicarán durante la duración del Plazo de Suscripción aplicable.

- Alcance.** El propósito del Soporte Técnico es abordar los defectos en las Aplicaciones Hospedadas que impiden que funcionen en conformidad sustancial con la Documentación aplicable. La resolución de tal defecto puede consistir en un arreglo, una solución o cualquier otro remedio razonablemente determinado por el personal de Soporte Técnico de Coupa.
- Portal de Soporte en Línea.** El portal de soporte de Coupa incluye una base de conocimientos en línea, prácticas recomendadas para el uso de las Aplicaciones Hospedadas, y un portal para que los Contactos de Soporte Designados (como se define a continuación) remitan tickets de soporte.
- Asistencia Telefónica en Directo.** El personal de soporte está disponible para proporcionar Soporte Técnico al Cliente, dependiendo del Nivel de Soporte (como se define a continuación) adquirido por el Cliente, por teléfono, como se describe en <https://compass.coupa.com/en-us/support/contact-us>.
- Niveles de Severidad.** Cada ticket de soporte será clasificado por el Cliente en uno de los siguientes niveles de gravedad.

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

Severidad	Definición
Nivel de Gravedad 1	Error grave que provoca la indisponibilidad total de las Aplicaciones Hospedadas y la detención de las transacciones sin solución.

Nivel de Gravedad 2	Error grave que hace que una función importante de las Aplicaciones Hospedadas sufra un problema reproducible que cause inconvenientes importantes a los usuarios o un fallo constante en una funcionalidad común.
Nivel de Gravedad 3	Error que hace que una funcionalidad común experimente un problema intermitente o un fallo constante en una funcionalidad menos común.
Nivel de Gravedad 4	Solicitudes de servicio, como actualizaciones de sandbox, configuraciones de SSO y otras preguntas de tipo práctico.

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

5. **Niveles de Soporte.** A menos que se especifique lo contrario en una Hoja de Pedido, el personal de soporte responderá y actualizará cada ticket de soporte de acuerdo con los siguientes plazos.

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

Envío de Tickets en Línea, Asistencia Telefónica	Todos los niveles de Severidad: 24x7	
ntactos de Apoyo Designados	Un máximo de 10	
	Tiempos de respuesta	Frecuencia de actualización
Nivel de Severidad 1	30 minutos	1 hora
Nivel de Severidad 2	2 horas	6 horas
Nivel de Severidad 3	2 días laborales	2 días laborales
Nivel de Severidad 4	5 días laborales	5 días laborales

6. Customer Responsibilities

7.1. 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

7. Responsabilidades del Cliente

7.2. El Cliente designará un número no mayor que el número de administradores de la Plataforma Coupa ("**Contactos de Soporte Designados**") establecidos anteriormente que pueden contactar e interactuar

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.

- 7.3. 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.

8. 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 performance, availability and security issues; and (2) at Coupa's discretion, deliver functionality enhancements to address customer and market requirements to

con Coupa en relación con las solicitudes de Soporte Técnico. Los Contactos de Soporte Designados por el Cliente responderán a las preguntas y resolverán los problemas según sea necesario cuando surjan de otros Usuarios de las Aplicaciones Hospedadas. Los Contactos de Soporte Designados por el Cliente ingresarán tickets de solicitud de soporte, trabajarán en los problemas de Soporte Técnico con Coupa, y tomarán medidas según sea necesario para implementar la resolución del problema. El Cliente acepta que Coupa se comuniquen y siga las instrucciones para realizar cambios en los Datos del Cliente y/o en las instancias del Cliente, con sus Contactos de Soporte Designados por correo electrónico, teléfono o a través del Portal de Soporte.

- 7.2. El Cliente se asegurará de que los Contactos de Soporte Designados por el Cliente reciban capacitación sobre el uso y la administración de las Aplicaciones Hospedadas. El Cliente se asegurará de que el nombre, el contacto y otros datos de estos Contactos de Soporte Designados estén actualizados en el Portal de Soporte. El Cliente podrá sustituir los Contactos de Soporte Designados actualizando la información aplicable en el Portal de Soporte, siempre y cuando en ningún momento pueda tener más del número de Contactos de Soporte Designados permitido en función de su Nivel de Soporte.

7. Exclusiones de Soporte

Coupa no está obligada a proporcionar resoluciones para defectos no sustanciales o defectos debidos a modificaciones de las Aplicaciones Hospedadas realizadas por cualquier persona que no sea: (a) Coupa; o (b) cualquier persona que actúe bajo la dirección de Coupa. El Soporte Técnico no incluye servicios profesionales para la implementación, configuración, integración o personalización de una Aplicación Hospedada o el desarrollo de software personalizado, la capacitación o la ayuda con funciones administrativas

8. Proceso de Actualización

Coupa hará esfuerzos comercialmente razonables para (1) monitorear las Aplicaciones Hospedadas y la infraestructura relacionada para oportunidades de abordar problemas de desempeño, disponibilidad y seguridad; y (2) a discreción de Coupa, entregar mejoras de funcionalidad para abordar los requerimientos de sus clientes y del mercado para

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.

mejorar dichas Aplicaciones Hospedadas basadas en la innovación de Coupa.

Coupa proporcionará Actualizaciones de conformidad con el proceso de actualización y lanzamiento de Coupa, según se actualice periódicamente, el cual se describe en: <https://compass.coupa.com/en-us/products/release-notes/about-coupa-releases/release-> (el "**Proceso de Actualización**"). El Cliente entiende que el Soporte Técnico se basa en la última versión de la Plataforma Coupa y den que las Aplicaciones Hospedadas contengan las características, la disponibilidad, el rendimiento y la seguridad más actuales, incluyendo las correcciones de software. Coupa no es responsable de los defectos del producto o de los problemas de seguridad que afecten a las Aplicaciones Hospedadas o del incumplimiento del SLA de Disponibilidad (definido en el Anexo A-2) para las Aplicaciones Hospedadas si el Cliente no cumple con el Proceso de Actualización.

EXHIBIT A-2: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**ANEXO A-2: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)**

- | | |
|--|--|
| <p>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 ("<i>Uptime SLA</i>"), Customer's sole and exclusive remedy shall be a service credit equal to the <i>greater</i> of:</p> <ul style="list-style-type: none">(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). <p>2. The following events shall be excluded in calculating Uptime SLA:</p> <ul style="list-style-type: none">(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, | <p>1. Si las interrupciones del servicio provocan que cualquier instancia de producción de una Aplicación Hospedada no cumpla con un requisito de disponibilidad de tiempo de actividad del 99.8% durante un mes natural ("<i>SLA de Disponibilidad</i>"), el único y exclusivo recurso del Cliente será un crédito de servicio igual al <i>mayor</i> de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) El diez por ciento (10%) de los cargos de suscripción establecidos en la Hoja de Pedido correspondiente con respecto de ese mes natural; o(b) La tasa de indisponibilidad real para ese mes natural (a manera de ejemplo únicamente, si la Aplicación Hospedada tiene una disponibilidad de tiempo de actividad del 85% durante un mes natural, entonces el crédito de servicio será el quince por ciento (15%) de los cargos de suscripción aplicables para ese mes natural). <p>2. Los siguientes eventos se excluirán en el cálculo del SLA de Disponibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) Las ventanas de mantenimiento planificado, que se describen en https://compass.coupa.com/en-us/products/release-notes/about-coupa-releases/maintenance-windows(b) Mantenimiento de emergencia requerido para abordar una situación urgente con la Aplicación Hospedada o la Plataforma Coupa que, si no se aborda con carácter de emergencia, podría resultar en un daño sustancial para la Aplicación Hospedada o la Plataforma Coupa. Coupa notificará con antelación el mantenimiento de emergencia a través del Portal de Soporte en la medida de lo posible.(c) Cualquier indisponibilidad causada por circunstancias más allá del control razonable de Coupa, incluyendo, sin limitación, la indisponibilidad debida a |
|--|--|

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

3. Uptime SLA is calculated as follows:

$$\frac{(x - y - z)}{(x - z)} * 100$$

x = total number of minutes in a calendar month

y = downtime that is not excluded

z = Excused Downtime (as defined above)

$$\frac{(x - y - z)}{(x - z)} * 100$$

x = número total de minutos en un mes natural

y = tiempo de inactividad que no se excluye

z = tiempo de Inactividad Justificada (según la definición anterior)

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

actos u omisiones del Cliente o de sus Usuarios, un Evento de Fuerza Mayor, fallos o retrasos del proveedor de servicios de Internet, fallos o mal funcionamiento de equipos o sistemas que no pertenezcan a Coupa o estén controlados por ella.

Los puntos (a) - (c) colectivamente serán denominados como, el "**Inactividad Justificada**".

Coupa se reserva el derecho de llevar a cabo mantenimiento planificado fuera de los periodos indicados anteriormente si las circunstancias lo requieren, y Coupa avisará previamente al Cliente a través del Portal de Soporte antes de hacerlo.

3. El SLA de Disponibilidad se calcula como se describe:

4. El Cliente deberá solicitar todos los créditos de servicio por escrito a Coupa en un plazo de 30 días a partir del final del mes en el que no se haya cumplido el SLA de Disponibilidad, incluyendo la identificación del periodo en el que la instancia de producción del Cliente de las Aplicaciones Hospedadas no estuvo disponible. Coupa aplicará el crédito de servicio durante el siguiente ciclo de facturación del Cliente, a menos que el crédito de servicio sea razonablemente disputado por Coupa, en cuyo caso el Cliente y Coupa trabajarán juntos de buena fe para resolver tal disputa de manera oportuna. El importe total de los créditos de servicio para cualquier mes no podrá exceder el cargo de suscripción mensual aplicable para las

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..>

Aplicaciones Hospedadas afectadas y no tendrá valor en efectivo (a menos que se deba un crédito de servicio a la terminación o el vencimiento de este Contrato y no hubiese una hoja de pedido de renovación, en cuyo caso, dicho crédito de servicio se pagará al Cliente dentro de los 90 días siguientes a la finalización del Plazo de Suscripción). El tiempo de actividad y otras métricas de rendimiento del sistema se pueden encontrar en <https://compass.coupa.com/en-us/trust/system-up-time-and-metrics>.

EXHIBIT A-3: DATA SECURITY MEASURES**ANEXO A-3: MEDIDAS DE SEGURIDAD DE DATOS**

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.

El presente Anexo describe el Programa de Seguridad de Coupa a partir de la Fecha Efectiva. Los siguientes términos y condiciones pueden ser actualizados de vez en cuando, sin embargo, para cada Hoja de Pedido, los términos y condiciones efectivos a partir de la suscripción de la Hoja de Pedido se aplicarán por la duración del Plazo de Suscripción aplicable.

(A) CONTROLES ORGANIZACIONALES DE ACCESO

- (i) **Entorno de Control.** Los empleados de Coupa están obligados a firmar un reconocimiento escrito que documenta su recepción y comprensión del manual del empleado y su responsabilidad de adherirse a las políticas y procedimientos que contiene. También se requiere que los empleados firmen un convenio de confidencialidad en el que se comprometen a no revelar información propietaria o confidencial, incluyendo información de clientes, a partes no autorizadas.
- (ii) **Administración del Acceso.** Los empleados de Coupa no tienen acceso directo a los Datos del Cliente, excepto cuando sea necesario para el Soporte Técnico, la gestión del sistema, el mantenimiento, las copias de seguridad y otros fines autorizados por separado por el Cliente por escrito. El acceso a los Datos del Cliente está además restringido al personal de soporte técnico y del cliente que tengan la necesidad de conocer dicha información. Cuando un empleado o contratista ya no tiene una necesidad de negocio para estos privilegios, su acceso es revocado de manera oportuna, incluso si sigue siendo un empleado o contratista de Coupa. Las políticas de Coupa requieren que el personal de Coupa reporte cualquier incidente de seguridad conocido a la directiva de Coupa para su investigación y acción.
- (iii) **Investigación de Personal.** Como parte del proceso de contratación, se realizan comprobaciones de los antecedentes penales de los empleados con acceso a los Datos del Cliente.
- (iv) **Concientización y Capacitación en Materia de Seguridad.** Coupa mantiene un programa de concientización de seguridad que incluye la capacitación del personal de Coupa sobre el programa de seguridad de Coupa. La capacitación se lleva a cabo en el momento de la contratación y

(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 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. "**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

periódicamente de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de Coupa.

(v) **Sub-procesadores y Transferencia de Datos.** Coupa podrá utilizar a Sub-procesadores y a otros Proveedores Terceros (cada uno de los cuales se define a continuación) para dar cumplimiento con algunas de sus obligaciones en virtud del Contrato. Coupa exigirá que los Sub-procesadores sólo accedan a los Datos del Cliente y los utilicen de forma consistente con los términos del Contrato y obligará a los Sub-procesadores a cumplir con obligaciones escritas para proteger los Datos del Cliente. Si el Cliente lo solicita por escrito, Coupa proporcionará información adicional sobre los Sub-procesadores y su ubicación. El Cliente podrá enviar dichas solicitudes al Responsable de Protección de Datos de Coupa en legalnotices@coupa.com. "**Proveedores Terceros**" significa los terceros contratistas y proveedores contratados por Coupa en el contexto del suministro de las Aplicaciones Hospedadas o la Plataforma Coupa. "**Sub-procesadores**" se refiere a las Afiliadas de Coupa y a los Proveedores Terceros que tienen acceso a los Datos del Cliente y los procesan. Como parte de la prestación de las Aplicaciones Hospedadas o de la Plataforma Coupa, Coupa y sus Sub-procesadores podrán transferir, almacenar y procesar los Datos del Cliente en el Espacio Económico Europeo, los Estados Unidos, India o cualquier otro país en el que Coupa y sus Sub-procesadores tengan establecimientos.

(vi) **Proceso de Gestión de la Continuidad del Negocio.** Coupa mantendrá un plan de continuidad del negocio ("BCP", por sus siglas en inglés) que defina los procesos y procedimientos a seguir por Coupa en caso de desastre y revisará y probará regularmente el plan de recuperación de desastres de Coupa para asegurar que es capaz de recuperar los activos de Coupa y continuar con los procesos clave del negocio de Coupa de manera oportuna.

(B) **CONTROL DE ACCESO FÍSICO**

(i) **Protección Física de los Centros de Datos.** El acceso físico a los centros de datos está estrictamente controlado por el proveedor del centro de datos ("**Proveedor de CD**") tanto en el perímetro como en los puntos de entrada al edificio por parte del personal de seguridad. El Proveedor de CD sólo proporciona acceso a los centros de datos

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 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.

y a la información a los empleados y contratistas que tienen una necesidad comercial legítima de tales privilegios. Cuando un empleado o contratista deja de tener una necesidad comercial para estos privilegios, su acceso se revoca inmediatamente, incluso si sigue siendo un empleado o contratista del Proveedor de CC. Todos los accesos físicos a los centros de datos se registran y auditan de forma rutinaria.

- (ii) **Disponibilidad.** Los centros de datos están contruidos en varias regiones del mundo. Todos los centros de datos están en línea y dan servicio a los clientes. En caso de fallo, los procesos automatizados alejan el tráfico de datos de los clientes de la zona afectada. Los centros de datos cuentan con sistemas de energía de reserva y de protección ambiental, que se mantienen y comprueban periódicamente.
- (iii) **Recuperación de Desastres.** Coupa tiene y deberá mantener un plan de recuperación de desastres diseñado para proporcionar los controles técnicos y operativos adecuados para ofrecer un objetivo de tiempo de recuperación (RTO) que no supere un (1) día y un punto objetivo de recuperación (RPO) que no supere una (1) hora para las Aplicaciones Hospedadas.
- (iv) **Detección y Supresión de Incendios.** Se han instalado equipos automáticos de detección y extinción de incendios para reducir el riesgo y los daños en los entornos de los centros de datos.
- (v) **Energía.** Los sistemas de energía eléctrica de los centros de datos están diseñados para ser totalmente redundantes y poder ser mantenidos sin impacto en las operaciones, 24 horas al día y siete días a la semana. Las instalaciones de los centros de datos cuentan con sistemas de reserva de energía y de protección ambiental en caso de fallo eléctrico para las cargas críticas y esenciales de la instalación.
- (vi) **Clima y Temperatura.** Los centros de datos están acondicionados para mantener las condiciones atmosféricas en niveles óptimos. El personal y los sistemas supervisan y controlan la temperatura y la humedad a niveles adecuados.
- (vii) **Monitorización.** El proveedor de CD supervisa los sistemas y equipos eléctricos, mecánicos y de soporte vital para identificar inmediatamente cualquier problema. Se realiza un mantenimiento

preventivo para mantener la operatividad continua de los equipos.

(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 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) **EXCLUSIONS**

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

(C) **MEDIDAS TÉCNICAS DE SEGURIDAD**

- (i) **Protección de la Base de Datos.** La infraestructura de la base de datos está separada de los servidores de aplicaciones y de Internet mediante cortafuegos.
- (ii) **Encriptación.** Todas las comunicaciones se encriptan entre el exportador de datos y los centros de datos utilizando un cifrado de alto grado (AES-256). El acceso a las aplicaciones y servicios bajo demanda de Coupa sólo está disponible a través de sesiones seguras (https) y sólo está disponible con un nombre de usuario y contraseña autenticados. Las contraseñas nunca se transmiten ni se almacenan en su forma original.
- (iii) **Protección Contra Intrusiones.** La infraestructura de la aplicación está protegida contra la intrusión mediante tecnología de protección estándar de la industria (como pruebas de penetración periódicas, cortafuegos a nivel de red, host y aplicación, y sistemas de detección de intrusiones) en todos los servidores. A menos que Coupa acuerde lo contrario por escrito, el Cliente tiene prohibido realizar su propia penetración en cualquier sistema de Coupa.
- (iv) **Aislamiento de Datos de Clientes.** Los servicios de la Plataforma Coupa utilizan la segmentación a nivel de aplicación o proceso para lograr el aislamiento de datos.
- (v) **Protección Contra Software Malicioso.** Las Aplicaciones Hospedadas y la Plataforma Coupa incluirán versiones razonablemente actualizadas de software de seguridad del sistema (incluyendo protección contra malware y antivirus).
- (vi) **Backup de Seguridad.** Coupa realizará copias recurrentes de seguridad de los Datos del Cliente diseñadas para cumplir con el compromiso de RPO establecido anteriormente en este [Anexo A-3](#). Todas estas copias de seguridad estarán encriptadas en reposo.

(D) **EXCLUSIONES**

El Programa de Seguridad de Coupa no se aplica a ningún procesamiento, almacenamiento o transmisión de datos fuera de la Plataforma Coupa, y Coupa no es responsable de las prácticas de seguridad (ni de los actos u omisiones) de los

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.

proveedores de servicios de terceros contratados por el Cliente o en su nombre. El Programa de Seguridad de Coupa excluye: (i) los datos o la información compartidos con Coupa que no estén almacenados en la Plataforma Coupa; o (ii) los datos de la red privada virtual (VPN) del Cliente o de una red de terceros que no esté en régimen de subcontratación con Coupa para ayudar a Coupa a cumplir sus obligaciones en el Contrato. Además, Coupa no será responsable de ningún dato (incluso cuando forme parte de los Datos del Cliente) utilizado, procesado, almacenado o transmitido por el Cliente o los Usuarios en violación del presente Contrato.
