

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

Este Contrato Principal de Assinatura ("**Contrato**") entre a Coupa Software Brasil LTDA ("**Coupa**") e o cliente definido abaixo ("**Cliente**") incorpora os seguintes termos na ordem de precedência estabelecida: (1) o(s) Formulário(s) de Pedido, (2) esta capa, (3) os Anexos e (4) os Termos de Assinatura, e produzirá efeitos a partir da última data de assinatura deste Contrato ("**Data Efetiva**").

Exhibits

Anexos

Subscription Exhibits

Anexos de Assinatura

Privacy Exhibits

Anexos de Privacidade

Enclosed:

Conforme anexado:

- Exhibit A-1 (Technical Support) / Anexo A-1 (Suporte Técnico)
- Exhibit A-2 (Service Level Agreement) / Anexo A-2 (Acordo de Nível de Serviço)
- Exhibit A-3 (Data Security Measures) / Anexo A-3 (Medidas de Segurança de Dados)

As further detailed in Section 2.5, 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:

Conforme detalhado na Seção 2.5, se e na medida do aplicável, a Coupa e o Cliente concordam em cumprir com os anexos de privacidade relevantes disponibilizadas em <https://www.coupa.com/legal> ou assinadas separadamente pelas Partes, cada uma das quais é incorporada por referência a este Contrato, incluindo:

- Exhibit B-1 (US Privacy Annex) / Anexo B-1 (Anexo de Privacidade dos EUA)
- Exhibit B-2 (EU Privacy Annex (DPA)) / Anexo B-2 (Anexo de Privacidade da UE (DPA))
- Exhibit B-2A (UK Addendum to DPA) / Anexo B-2A (Addendum do Reino Unido ao DPA)
- Exhibit B-3 (Brazil Privacy Annex) / Anexo B-3 (Anexo de Privacidade do Brasil)

Parties / Signatures

Partes / Assinaturas

Customer / Cliente:

As per the Order Form

Conforme o Formulário de Pedido

Notice Address

Endereço do Cliente para notificação:

Coupa:

Coupa Software Brasil LTDA

Rua Dr Oscar Monteiro de Barros, 300
Andar 2 Parte - Vila Suzana,
Cidade de São Paulo, SP, CEP 05641-010, Brasil
CNPJ sob o nº 32.848.130/0001-75

Notice Address

Endereço da Coupa para notificação:

Coupa Software Inc.
950 Tower Lane, 20th Floor, Foster City, California
94404, United States
Attention / Atenção: Legal Department
legalnotices@coupa.com

SUBSCRIPTION TERMS

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.
- 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.
- 1.3. **"Coupa Platform"** means any software and hardware that enables Coupa to provide Customer with access to and use of the Hosted Applications as contemplated by this Agreement.
- 1.4. **"Customer"** means the party set forth on the signature page executing this Agreement and/or a corresponding Order Form.
- 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 or provided or submitted into the Customer's instance by Customer's suppliers or vendors on Customer's behalf, including any such data, information or material included in outputs and/or reports generated by Customer in the course of using the Hosted Applications. Customer Data does

TERMOS DE ASSINATURA

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **"Afiliada"** significa qualquer entidade que direta ou indiretamente controle, seja controlada por, ou esteja sob controle comum com a entidade sujeita; e "controle", para os fins desta definição, significa propriedade ou controle direto ou indireto de mais de 50% dos direitos de voto da entidade sujeita, desde que qualquer Afiliada seja considerado Afiliada somente enquanto durar tal controle.
- 1.2. **"Informação Confidencial"** significa toda informação confidencial e exclusiva de uma parte reveladora ou de qualquer uma de suas Afiliadas revelada por ou em nome de tal parte à parte receptora, seja oralmente ou por escrito, que seja designada como confidencial ou que razoavelmente deva ser entendida como sendo confidencial dada a natureza da informação e as circunstâncias da revelação, incluindo Dados do Cliente, o Relatório do Auditor, os termos e condições deste Contrato (incluindo preços e outros termos refletidos em todos os Formulários de Pedido abaixo), planos comerciais e de marketing, informações técnicas e tecnológicas, projetos de produtos e processos comerciais. Não obstante qualquer coisa em contrário, as Aplicações Hospedadas, Documentação e Plataforma Coupa são consideradas como Informações Confidenciais da Coupa.
- 1.3. **"Plataforma Coupa"** significa qualquer software e hardware que permita à Coupa fornecer ao Cliente acesso e uso das Aplicações Hospedadas conforme contemplado por este Contrato.
- 1.4. **"Cliente"** significa a parte estabelecida na página de capa que executa este Contrato e/ou um Formulário de Pedido correspondente.
- 1.5. **"Dados do Cliente"** significa quaisquer dados, informações ou materiais fornecidos ou submetidos pelo Cliente, pelas Afiliadas do Cliente, e/ou seus Usuários da Plataforma Coupa, durante o uso das Aplicações Hospedadas ou fornecidos ou submetidos à instância do Cliente pelos fornecedores do Cliente em nome deste, incluindo os dados, informações ou materiais que sejam incluídos nos dados resultantes (outputs) e/ou reportes gerados pelo Cliente durante a utilização das Aplicações Hospedadas. Os Dados

not include data aggregated as per Section 5.3 (Aggregate Data).

- 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.
- 1.7. **"Hosted Application(s)"** means applications and associated content (as identified on an Order Form) including Updates to be provided by Coupa to Customer as a subscription service and made accessible on a website designated by Coupa or by other means as described in the Order Form.
- 1.8. **"Order Form"** means an order document mutually agreed to and executed by Coupa and Customer or a Customer Affiliate evidencing the purchase of subscriptions to the Hosted Applications or other services specifying, among other things, service specific terms, the Subscription Term, the applicable fees, the billing period, the subscription model and/or usage meters, and any other commercial terms. Each Order Form, once mutually executed, shall be governed by and become part of this Agreement, and is hereby incorporated by this reference. 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. 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.
- 1.9. **"Subcontractor"** means third-party contractors, Coupa suppliers and Coupa Affiliates who perform part of Coupa's obligations under this Agreement.
- 1.10. **"Subprocessor"** means Subcontractors who sub-process Customer Data.
- 1.11. **"Subscription Term"** means the period(s) during which Customer is authorized to use the Hosted Applications pursuant to an Order Form.
- 1.12. **"Supplier"** means a potential or current supplier to Customer that interacts with the Customer via the Coupa Platform.
- 1.13. **"Support"** means the technical support specified in [Exhibit A-1](#).

do Cliente não incluem dados agregados de conformidade com a Seção 5.3 (Dados Agregados).

- 1.6. **"Documentação"** significa a documentação do produto Coupa relacionada à operação e ao uso das Aplicações Hospedadas, incluindo documentação do programa técnico ou da interface, instruções de operação, notas de atualização e base de conhecimentos de suporte e atualizada de tempos em tempos pela Coupa.
- 1.7. **"Aplicações Hospedadas"** significa aplicações e conteúdo associado (conforme identificado em um Formulário de Pedido) incluindo Atualizações a serem fornecidas pela Coupa ao Cliente como um serviço de assinatura e disponibilizados em um website designado pela Coupa ou por outros meios, conforme descrito no Formulário de Pedido.
- 1.8. **"Formulário de Pedido"** significa um documento de pedido mutuamente acordado e executado pela Coupa e pelo Cliente ou por uma Afiliada do Cliente comprovando a compra de assinaturas das Aplicações Hospedadas ou outros serviços, especificando, entre outras coisas, os termos específicos do serviço, o Prazo de Assinatura, as taxas aplicáveis, o período de faturamento, o modelo de assinatura e/ou medidores de uso, e quaisquer outros termos comerciais. Cada Formulário de Pedido, uma vez executado mutuamente, será regido e passará a fazer parte deste Contrato, sendo incorporado por meio desta referência. As Afiliadas do Cliente podem adquirir assinaturas das Aplicações Hospedadas que estão sujeitas aos termos e condições deste Contrato, executando um Formulário de Pedido aqui contido. No caso de uma Afiliada do Cliente opte por executar um Formulário de Pedido sujeito a este Contrato, qualquer referência aqui feita ao Cliente deverá ser considerada como referência a essa Afiliada do Cliente.
- 1.9. **"Subcontratado"** significa terceiros contratados, fornecedores da Coupa e as Afiliadas da Coupa que desempenham parte das obrigações da Coupa em virtude do presente Contrato.
- 1.10. **"Subprocessador"** significa os Subcontratados que subprocessam os Dados do Cliente.
- 1.11. **"Prazo de Assinatura"** significa o(s) período(s) durante o(s) qual(is) o Cliente está autorizado a utilizar as Aplicações Hospedadas de acordo com um Formulário de Pedido.
- 1.12. **"Fornecedor"** significa um fornecedor potencial ou atual do Cliente que interage com o Cliente através da Plataforma Coupa.
- 1.13. **"Suporte"** significa o suporte técnico conforme especificado no [Anexo A-1](#).

1.14. **"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 functionalities or upgrades to modules or applications not included in the Hosted Applications ("**Additional Modules**"). Additional Modules can be ordered and thereby become Hosted Applications in line with an additional Order Form and respective commercial terms.

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

2. COUPA'S OBLIGATIONS

2.1. **Provision of the Hosted Applications and Usage Rights.** 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 this Agreement and the Documentation.

2.2. **Support, Uptime & Updates.** Coupa shall: (i) provide Support in accordance with [Exhibit A-1](#); (ii) provide Updates at no additional charge during the Subscription Term in accordance with the Standard Release Process set out in [Exhibit A-1](#); and (iii) make the Hosted Applications available in accordance with [Exhibit A-2](#).

2.3. **Security.** Coupa has implemented and shall maintain a written information security program of policies, procedures and controls ("**Security Program**") governing the processing, storage, transmission and security of Customer Data. The Security Program as of the Effective Date is set forth in [Exhibit A-3](#). The Security Program shall include industry standard practices designed to protect Customer Data from unauthorized access, acquisition, use, disclosure, or destruction. Coupa may periodically review and update the Security Program to address new and evolving security technologies, changes to industry standard practices, and changing security threats, provided that any such update does

1.14. **"Atualizações"** significa atualizações das Aplicações Hospedadas para correções, melhorias ou novos recursos aplicados pela Coupa às instâncias do Cliente, incluindo atualizações da Documentação como resultado de tais atualizações, sem custo adicional durante o Prazo de Assinatura. As Atualizações não incluirão capacidades e características novas e adicionais ou upgrades não incluídos nas Aplicações Hospedadas ("**Módulos Adicionais**"). Os Módulos Adicionais podem ser encomendados e, assim, tornar-se Aplicações Hospedadas, de acordo com um Formulário de Pedido adicional e os respectivos termos comerciais.

1.15. **"Usuários"** significa funcionários do Cliente e suas Afiliadas e seus representantes, consultores, contratados, subcontractados ou agentes que usam e/ou estão autorizados a utilizar as Aplicações Hospedadas.

2. OBRIGAÇÕES DA COUPA

2.1 **Fornecimento das Aplicações Hospedadas e Direitos de Uso.** A Coupa disponibilizará ao Cliente, e o Cliente e suas Afiliadas estão autorizados a utilizar, as Aplicações Hospedadas durante o Prazo de Assinatura, conforme estabelecido em um Formulário de Pedido aplicável, para seus propósitos internos de negócios, de acordo com este Contrato e a Documentação.

2.2 **Suporte, Uptime & Atualizações.** A Coupa deve: (i) fornecer Suporte em conformidade com o [Anexo A-1](#); (ii) fornecer Atualizações sem custo adicional durante o Prazo de Assinatura de acordo com o Processo Padrão de Release estabelecido no [Anexo A-1](#); e (iii) disponibilizar as Aplicações Hospedadas de acordo com o [Anexo A-2](#).

2.3 **Medidas de Segurança.** A Coupa implementou e deverá manter um programa por escrito de políticas, procedimentos e controles de segurança da informação ("**Programa de Segurança**") que rege o processamento, armazenamento, transmissão e segurança dos Dados do Cliente. O Programa de Segurança a partir da Data Efetiva é estabelecido no [Anexo A-3](#). O Programa de Segurança deverá incluir práticas padrões da indústria destinadas a proteger os Dados do Cliente contra acesso, aquisição, uso, divulgação ou destruição não autorizados. A Coupa poderá rever e atualizar periodicamente o Programa de Segurança para tratar de novas e evolutivas tecnologias de segurança, mudanças nas práticas padrões da indústria e mudanças nas ameaças à segurança, desde que tal atualização não

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. In the event of a Breach, upon request, Coupa shall provide a security incident report or communication detailing the root cause, any remediation required and/or completed, and any recommended measures to avoid recurrence, to the extent known to Coupa

2.5.

2.6. Privacy.

2.6.1. LGPD Compliance. Coupa and Customer agree to comply with [Exhibit B-3](#) (Brazil Privacy Annex), which is hereby incorporated by reference into this Agreement as provided in the cover page.

2.6.2. International Privacy Regime. If and to the extent applicable, Coupa and Customer agree to comply with the relevant Privacy Exhibits as provided in the cover page, each of which is incorporated by reference into this Agreement including, as applicable, Exhibit B-1 (US Privacy Annex) and Exhibit B-2 (EU Privacy Annex (DPA)).

2.6. Audit Report. Coupa shall engage at its expense, an independent accounting firm to conduct, on an annual basis, an audit of Coupa's operations with respect to the Hosted Applications in accordance with the Statement

reduza materialmente o nível geral de segurança fornecido ao Cliente, conforme descrito neste documento.

2.4 Notificação de Vazamento de Dados. A Coupa informará aos contatos de suporte do Cliente designados no portal de suporte ao cliente da Coupa ("**Portal de Suporte**") a alteração accidental ou ilegal, divulgação não autorizada ou acesso aos Dados do Cliente ("**Vazamento de Dados**") dentro de 24 horas, após a Coupa determinar que ocorreu um Vazamento de Dados, a menos que seja restringida por lei. Assim, a Coupa deverá compartilhar informações sobre a natureza e as consequências do Vazamento de Dados que sejam razoavelmente solicitadas pelo Cliente para que ele possa notificar as pessoas afetadas, agências governamentais e/ou agências de crédito. O Cliente tem controle exclusivo sobre o conteúdo dos Dados do Cliente e é o único responsável por determinar se deve notificar as pessoas afetadas e os órgãos reguladores ou comissões de execução aplicáveis e por fornecer tal notificação. O Cliente deve garantir que os contatos de suporte designados no Portal de Suporte estejam atualizados e prontos para receber qualquer notificação de Vazamento de Dados por parte da Coupa. Em caso de um Vazamento de Dados, a solicitação do Cliente, a Coupa fornecerá um informe ou comunicação sobre o incidente de segurança detalhando a causa raiz, as medidas corretivas necessárias e/ou realizadas e as medidas recomendadas para evitar que se repita, na medida em que a Coupa tenha conhecimento delas.

2.5 Privacidade.

2.5.1. Conformidade com a LGPD. Coupa e o Cliente concordam em cumprir com o Anexo [B-3](#) (Anexo de Privacidade do Brasil) que está incorporado por referência no presente Contrato conforme previsto na página de capa.

2.5.2. Regime Internacional de Privacidade. Na medida em que for aplicável, a Coupa e o Cliente concordam em observar os Anexos de Privacidade pertinentes, conforme indicados na página de capa, os quais são incorporados ao presente Contrato por referência, incluindo, conforme o caso, o Anexo B-1 (Anexo de Privacidade dos EUA) e o Anexo B-2 (Anexo de Privacidade da UE – DPA).

2.6 Relatório de Auditoria. A Coupa deverá contratar, às suas custas, uma empresa de contabilidade independente para realizar, anualmente, uma auditoria das operações da Coupa com relação às Aplicações Hospedadas, de acordo com a Declaração sobre as Normas para Compromissos de

on Standards for Attestation Engagements No. 18 (the "**SSAE 18**"), and have such accounting firm issue SSAE 18, SOC 1 Type 2 and SOC 2 Type 2 reports (or substantially similar report of a successor auditing standard in the event the SSAE 18 auditing standard is no longer an industry standard) (the "**Auditor's Report**"), which shall cover Coupa's security policies, procedures, and controls. Customer may request access to a current copy of the Auditor's Report at https://get.coupa.com/Compliance-Reports_Request-Report.html.

2.7. Coupa Subcontractors. Coupa may engage Subcontractors. Coupa shall conduct appropriate due diligence check on Subcontractors and be liable and responsible to Customer, in accordance with the terms of this Agreement, for the acts and omissions of Subcontractors and Coupa's personnel as if they were Coupa's own acts and omissions hereunder.

2.8. Corporate Responsibility. Coupa is committed to operate ethically and sustainably throughout its operations. Coupa conducts its business in line with the Coupa Code of Conduct and additional policies (e.g. Anti-Bribery, Anti-Slavery) which can be found at coupa.com/legal. Coupa has an elaborated policy for corporate sustainability outlined in our Environmental, Social, and Governance (ESG) program, which includes commitments to reduce its carbon emissions. Coupa supports the Ten Principles of the United Nations Global Compact on human rights, labor, environment, and anticorruption. Information on Coupa's ESG program, annual ESG reports and ESG related recognitions are available at <https://www.coupa.com/company/ESG>.

2.9. Insurance Program. Coupa has in place and shall maintains 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

Atestado No. 18 (o "**SSAE 18**"), e fazer com que tal firma de contabilidade emita relatórios SSAE 18, SOC 1 Tipo 2 e SOC 2 Tipo 2 (ou relatório substancialmente semelhante de uma norma de auditoria sucessora, caso a norma de auditoria SSAE 18 não seja mais uma norma do setor) (o "**Relatório do Auditor**"), que deverá cobrir as políticas, procedimentos e controles de segurança da Coupa. O Cliente pode solicitar acesso a uma cópia atual do Relatório de Auditoria em <https://get.coupa.com/Compliance-Reports.html>.

2.7 Subcontratados da Coupa. A Coupa poderá contratar Subcontratados. A Coupa realizará as verificações de diligência prévia pertinentes sobre os Subcontratados e será responsável perante o Cliente, de acordo com os termos do presente Contrato, pelas ações e omissões dos Subcontratados e do pessoal da Coupa, como se fossem ações e omissões próprias da Coupa ao abrigo do presente Contrato.

2.8 Responsabilidade Corporativa. A Coupa está comprometida em operar de forma ética e sustentável em todas as suas operações. A Coupa conduz seus negócios de acordo com o Código de Conduta da Coupa e outras políticas adicionais (por exemplo, Anti-Corrupção e Anti-Escravidão), que estão disponíveis em coupa.com/legal. A Coupa possui uma política detalhada para a sustentabilidade corporativa descrita em nosso programa de Meio Ambiente, Social e Governança (ESG, na sigla em inglês), que inclui compromissos para reduzir suas emissões de carbono. A Coupa apoia os Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas sobre direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. A informação sobre o programa ESG da Coupa, reportes anuais de ESG e reconhecimentos da Coupa relacionados a ESG estão disponíveis em <https://www.coupa.com/company/ESG>.

2.9 Programa de Seguros. Coupa tem em vigor e deverá manter durante o Contrato um programa de seguro padrão do setor para ajudar a gerenciar riscos que contém termos não menos rigorosos do que os seguintes: (a) Seguro de Responsabilidade Civil Comercial Geral com limites mínimos de US\$1.000.000,00 combinados de limite único e danos corporais e danos materiais por ocorrência e US\$2.000.000,00 no total; (b) Seguro de Responsabilidade Civil de Automóveis Comerciais com cobertura de veículos automóveis próprios, alugados e não próprios usados em conexão com este Contrato em um valor não inferior a US\$1.000.000,00 por acidente combinado de limite único para danos corporais e materiais; (c) Seguro de Responsabilidade Civil Geral com cobertura de excesso de

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), 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.

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 11.5

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

3. USO PELO CLIENTE DAS APLICAÇÕES HOSPEDADAS

- 3.1 Contas de Usuário.** O Cliente é responsável pelas atividades que ocorrem sob suas contas de Usuário e deverá garantir que ele e seus Usuários cumpram todas as leis, tratados e regulamentos aplicáveis ao uso das Aplicações Hospedadas pelo Cliente. O Cliente deverá: (i) notificar imediatamente a Coupa sobre qualquer uso não autorizado de qualquer senha ou conta ou qualquer outra quebra de segurança; (ii) notificar a Coupa prontamente e fazer esforços razoáveis para interromper imediatamente qualquer uso, cópia ou distribuição não autorizada das Aplicações Hospedadas que seja conhecida ou suspeita pelo Cliente ou seus Usuários; (iii) não se fazer passar por outro usuário Coupa ou fornecer informações falsas de identidade para obter acesso ou usar as Aplicações Hospedadas ou a Plataforma Coupa; e (iv) restringir cada conta de Usuário a apenas um Usuário autorizado de cada vez.
- 3.2 Restrições.** Exceto quando de outra forma permitido por este Contrato, o Cliente não deverá (i) licenciar, sublicenciar, vender, revender, transferir, alugar, arrendar, ceder (exceto conforme previsto na Seção 11.5 (Cessão), distribuir, divulgar,

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

3.3 Restricted Information. Unless otherwise agreed by the parties in writing on an Order Form with reference to this Section 3.3, Customer and its Users shall not (and shall use commercially reasonable efforts to ensure that its Suppliers do not) upload, provide or submit any sensitive personal data, as defined in Article 5, II, of Brazilian Federal Law No. 13,709/2018 ("**LGPD**"), or criminal offence data, or personal health information (meaning health or medical condition of an individual or the provision of health care to an individual) ("**Restricted Information**") to the Hosted Applications or Coupa Platform. Customer hereby agrees and acknowledges that in case any Restricted Information is uploaded, provided or submitted to the Hosted Applications or Coupa Platform in violation of this Section: (i) Customer does so understanding the risk and acknowledging that the same measures offered by Coupa under this Agreement around the Customer Data shall apply to any such Restricted Information, and (ii) Coupa shall have no special or increased liability for any such Restricted

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

3.3 Informações restritas. A menos que acordado de outra forma por escrito pelas partes em um Formulário de Pedido com referência a esta Seção 3.3, o Cliente não deverá carregar, fornecer ou submeter qualquer dados pessoais sensíveis, conforme definidas no artigo 5, II, da Lei nº 13.709/2018 ("**LGPD**"), dados pessoais relacionados a infrações penais, ou informações pessoais de saúde (significando saúde ou condição médica de um indivíduo ou a prestação de cuidados de saúde a um indivíduo) ("**Informação Restrita**") às Aplicações Hospedadas ou à Plataforma Coupa, e deverá evitar esforços comercialmente razoáveis para garantir que seus Fornecedores assim também não o façam. O Cliente concorda e reconhece que, caso alguma Informação Restrita seja carregada, fornecida ou submetida às Aplicações Hospedadas ou à Plataforma Coupa em violação desta Seção: (i) o Cliente o faz compreendendo o risco e reconhecendo que as mesmas medidas oferecidas pela Coupa sob este Contrato em torno dos Dados do Cliente se aplicam a qualquer Informação Restrita, e (ii) a Coupa não assume responsabilidade especial ou aumentada por qualquer Informação Restrita que possa surgir devido à natureza de tal informação, e o limite

Information that may arise due to the nature of such information, and the limit agreed under Section 9.1 (Limitations of Liability) shall apply in this respect.

3.4 Third Party Interactions.

3.4.1 *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.

3.4.2 *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, after provision of minimum 15 days' notice, suspend the Hosted Applications until such undisputed invoice is paid in full. The parties hereto expressly prohibit any offsetting and/or withholding of any claims with fees legally owed under this Agreement.

acordado na Seção 9.1 (Limitações de Responsabilidade) será aplicável neste respeito.

3.4 Interações com Terceiros.

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

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

4 PEDIDO

4.1 Faturamento e pagamento de taxas. A Coupa emitirá faturas e o Cliente pagará as taxas de assinatura anualmente de forma antecipada, conforme especificado (incluindo valor, moeda e condições de pagamento) no Formulário de Pedido. Todas as obrigações de pagamento não são canceláveis, e todos os valores pagos não são reembolsáveis, exceto quando especificado de outra forma neste Contrato. O Cliente poderá contestar, de boa-fé, uma fatura por escrito, no prazo máximo de 60 dias a partir da data da fatura que contém o valor em questão para ser elegível para receber um ajuste ou crédito. Se uma fatura não contestada estiver atrasada em mais de 30 dias, a Coupa poderá, sem limitar seus outros direitos e recursos, após aviso prévio de pelo menos 15 dias, suspender as Aplicações Hospedadas até que tal fatura não contestada seja paga integralmente. As partes expressamente proíbem qualquer compensação e/ou retenção de quaisquer créditos com taxas legalmente devidas nos termos deste Contrato.

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

5. PROPRIETARY AND OTHER RIGHTS

5.1 Coupa's Intellectual Property Rights. As between Coupa and Customer, all right, title, and interest in and to the Hosted Applications, Documentation, and Coupa Platform (including all rights therein, and all derivatives, translations, modifications and enhancements thereof) are, and shall remain, owned exclusively by Coupa notwithstanding any other provision in this Agreement, Order Form, or statement of work hereunder. This Agreement is not a sale and does not convey to Customer any rights of ownership in or related to the Hosted Applications, Documentation, or Coupa Platform. The Coupa

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

5 DIREITOS DE PROPRIEDADE E OUTROS DIREITOS

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

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 recommendations provided by Customer or any third party relating thereto.

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

5.3 Use of Aggregate Data. Coupa may use, disclose and retain quantitative data derived from the use of the Hosted Applications, that has been aggregated and anonymized in compliance with applicable data privacy and confidentiality obligations under this Agreement in a way that prevents direct or indirect identification for Customer, Customer's Users, or Customer's relationship to its Suppliers, for service improvements, industry analysis, benchmarking, analytics and supporting Customer's usage of the Hosted Applications.

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**")

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

5.2 Dados do Cliente. Entre o Cliente e Coupa, o Cliente detém exclusivamente todos os direitos, título e interesse em e para todos os Dados do Cliente. O Cliente será o único responsável pela exatidão, qualidade, integridade, legalidade, confiabilidade, adequação e propriedade intelectual e direito de usar todos os Dados do Cliente, e garante que tem e continuará a ter todos os direitos e consentimentos necessários para permitir que a Coupa utilize todos esses dados conforme o contemplado neste Contrato. O Cliente pelo presente concede a Coupa um direito livre de royalties, totalmente pago, não exclusivo, intransferível (exceto conforme estabelecido na Cláusula 11.5 (Cessão), sublicenciável, mundial para reproduzir, usar, processar, transferir e armazenar Dados do Cliente exclusivamente para os fins e durante o período de execução de cumprimento dos direitos e obrigações da Coupa sob este Contrato e quaisquer outras atividades expressamente acordadas pelo Cliente.

5.3 Uso de Dados Agregados. Coupa pode usar, divulgar e reter dados quantitativos derivados do uso das Aplicações Hospedadas, desde que tenham sido agregados e anonimizados em conformidade com as obrigações de privacidade e confidencialidade de dados aplicáveis nos termos deste Contrato, de forma que impeça a identificação direta ou indireta do Cliente, dos Usuários do Cliente ou da relação do Cliente com seus Fornecedores, para melhorias de serviço, análise da indústria, benchmarking, análise e suporte ao uso das Aplicações Hospedadas por parte do Cliente.

6 INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

6.1 Obrigações. Exceto com a permissão prévia por escrito da parte reveladora, a parte receptora não deverá divulgar ou utilizar qualquer Informação Confidencial da parte reveladora para qualquer finalidade fora do escopo deste Contrato a pessoas que não sejam seus diretores, executivos, funcionários, representantes e consultores ou de suas Afiliadas (coletivamente, "**Representantes**") que tenham necessidade de conhecer tais Informações

who have a need-to-know such Confidential Information and are bound by obligations of confidentiality at least as stringent as those herein, and provided the receiving party shall remain liable to the disclosing party for any breach of the confidentiality and non-use obligations by any such Representatives. Each party agrees to protect the confidentiality of the Confidential Information of the 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. For clarity, the parties agree the provisions of this Section 6 shall also govern: Confidential Information disclosed in connection with (a) RFPs for additional subscriptions and/or projects, and (b) discussions about additional Customer use cases and/or potential acquisition of additional Coupa products. The confidentiality obligations in this Section shall not apply to 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.

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

Confidenciais e que estejam vinculados a obrigações de confidencialidade pelo menos tão rigorosas quanto as aqui contidas, e desde que a parte receptora permaneça responsável perante a parte reveladora por qualquer violação das obrigações de confidencialidade e de não uso por parte de tais Representantes. Cada parte concorda em proteger a confidencialidade das Informações Confidenciais da outra parte da mesma forma que protege a confidencialidade de suas próprias informações proprietárias e confidenciais do mesmo tipo (mas em nenhum caso usando menos do que o cuidado razoável). Se a parte receptora for obrigada por lei a divulgar Informações Confidenciais da parte reveladora, ela deverá fornecer à parte reveladora um aviso prévio por escrito de tal divulgação obrigatória (até onde legalmente permitido) e assistência razoável, ao custo da parte reveladora, se a parte reveladora desejar contestar a divulgação, e qualquer informação assim divulgada deverá continuar a ser tratada como Informação Confidencial para todos os outros propósitos. Para fins de clareza, as partes concordam que as disposições desta Seção 6 também regem: Informações Confidenciais divulgadas em conexão com (a) solicitações ou licitações de propostas (RFP) para assinaturas e/ou projetos adicionais e (b) discussões sobre casos de uso adicionais do Cliente e/ou aquisição potencial de produtos Coupa adicionais. As obrigações de confidencialidade nesta Seção não se aplicam a nenhuma informação que: (i) seja ou se torne geralmente conhecida do público sem violação de qualquer obrigação devida à parte reveladora; (ii) seja conhecida da parte receptora sem restrições antes de sua divulgação pela parte reveladora e sem violação de qualquer obrigação devida à parte reveladora; (iii) tenha sido desenvolvida independentemente pela parte receptora sem uso ou referência a qualquer Informação Confidencial ou violação de qualquer obrigação devida à parte reveladora; ou (iv) seja recebida de terceiros sem restrições e sem violação de qualquer obrigação devida à parte reveladora.

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

by the parties that any other available remedies may be inadequate.

7. WARRANTIES

7.1 Coupa's Obligations. Coupa warrants, during the Subscription Term, that: (i) Customer's production instances of the Hosted Applications shall materially conform to the Documentation; and (ii) the functionality of the Hosted Applications at the time of the Order Form shall not materially decrease during the Subscription Term.

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

7.3 Warranties and Support. For the avoidance of doubt, Technical Support as per Exhibit A-1 shall be the first recourse to address any deficiencies, errors or questions prior to opening a formal warranty claim under this Section 7.

7.4 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,

quaisquer outros recursos disponíveis podem ser inadequados.

7 GARANTIAS

7.1 As Obrigações da Coupa. A Coupa garante, durante o Prazo de Assinatura, que: (i) as instâncias de produção do Cliente das Aplicações Hospedadas deverão estar materialmente em conformidade com a Documentação; e (ii) a funcionalidade das Aplicações Hospedadas no momento do Formulário de Pedido não deverá diminuir materialmente durante o Prazo de Assinatura.

7.2 Procedimento. Para apresentar uma reclamação de garantia sob esta Seção, o Cliente deverá fornecer uma notificação por escrito de uma reclamação de garantia especificando a não conformidade. Se a não-conformidade persistir sem resolução por mais de trinta (30) dias após o aviso por escrito de uma reclamação de garantia fornecida a Coupa sob esta Seção, então o Cliente poderá encerrar as Aplicações Hospedadas afetadas e a Coupa, como sua única responsabilidade em conexão com uma violação desta garantia, deverá reembolsar ao Cliente qualquer taxa de assinatura pré-paga cobrindo o restante do Prazo de Assinatura da assinatura afetada após a data efetiva do encerramento. Não obstante o acima exposto, esta garantia não se aplicará a qualquer não-conformidade devido a qualquer modificação ou defeito nas Aplicações Hospedadas que seja feita ou causada por alguém que não seja a Coupa (ou alguém agindo sob a direção da Coupa).

7.3 Garantias e Suporte. Para maior clareza, o Suporte fornecido pela Coupa de acordo com o Anexo A-1 será o primeiro recurso para resolver qualquer deficiência, erro ou dúvida antes de apresentar uma reclamação formal de garantia nos termos desta Seção 7.

7.4 RENÚNCIA DE GARANTIAS. EXCETO CONFORME EXPRESSAMENTE ESTABELECIDO NESTE CONTRATO, A COUPA NÃO FAZ NENHUMA OUTRA REPRESENTAÇÃO OU GARANTIA QUANTO À CONFIABILIDADE, PONTUALIDADE, QUALIDADE, ADEQUAÇÃO, DISPONIBILIDADE, PRECISÃO OU INTEGRIDADE DAS APLICAÇÕES HOSPEDADAS, PLATAFORMA COUPA, ATUALIZAÇÕES, DOCUMENTAÇÃO, SUPORTE E/OU QUAISQUER OUTROS SERVIÇOS COUPA FORNECIDOS OU OFERECIDOS AQUI. EXCETO CONFORME EXPRESSAMENTE ESTABELECIDO NESTE DOCUMENTO, OS SERVIÇOS FORNECIDOS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDOS ESTRITAMENTE NA BASE "COMO ESTÃO" E TODAS AS CONDIÇÕES, REPRESENTAÇÕES E GARANTIAS, SEJAM EXPRESSAS, IMPLÍCITAS, ESTATUTÁRIAS OU NÃO, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZIDADE, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE

INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, ANY IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, TITLE, NON-INFRINGEMENT OF THIRD PARTY RIGHTS OR ANY WARRANTIES ARISING FROM USAGE OF TRADE, COURSE OF DEALING OR COURSE OF PERFORMANCE, ARE HEREBY DISCLAIMED TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW.

8. INDEMNIFICATION

8.1 Coupa's Obligations. Subject to Section 8.3, Coupa shall: (a) defend Customer, its officers, directors, and employees against any third party suit, claim, or demand (each a "**Claim**") that alleges the Hosted Applications used in accordance with this Agreement and the applicable Order Form infringe any issued patent, copyright, trademark or misappropriate any trade secret of, such third party; and (b) pay any court-ordered award of damages or settlement amount which may include any expense, liability, loss, damage, costs or reasonable attorneys' fees, each to the extent payable to a third party, to the extent arising from such Claims. Notwithstanding the foregoing, if Coupa reasonably believes that Customer's use of any portion of the Hosted Applications is likely to be enjoined 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

ESPECÍFICA, TÍTULO, NÃO VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE TERCEIROS OU QUAISQUER GARANTIAS DECORRENTES DO USO DO COMÉRCIO, CURSO DA NEGOCIAÇÃO OU CURSO DO DESEMPENHO, SÃO, POR MEIO DESTA DOCUMENTO, RENUNCIADAS NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL.

8 INDENIZAÇÃO

8.1 Obrigações da Coupa. Sujeito à Seção 8.3, a Coupa deverá: (a) defender o Cliente, seus administradores, diretores e funcionários contra qualquer ação, reivindicação ou demanda de terceiros (cada um deles uma "**Reivindicação**") que alegue que as Aplicações Hospedadas usadas de acordo com este Contrato e o Formulário de Pedido aplicável infringem qualquer patente emitida, direito autoral, marca registrada ou se apropriem indevidamente de qualquer segredo comercial de tal terceiro; e (b) pagar qualquer sentença judicial de indenização ou quantia de acordo que possa incluir qualquer despesa, responsabilidade, perda, dano, custos ou honorários advocatícios razoáveis, cada um na medida em que for pagável a um terceiro, na medida em que surja de tais Reivindicações. Não obstante o precedente, se a Coupa acreditar razoavelmente que o uso pelo Cliente de qualquer parte das Aplicações Hospedadas é susceptível de ser ordenado ou proibido por ordem judicial, então a Coupa poderá, às suas custas e ao seu critério exclusivo: (i) adquirir para o Cliente o direito de continuar usando as Aplicações Hospedadas; (ii) substituir os mesmos por outros produtos com funções substancialmente equivalentes que não estejam sujeitos a nenhuma Reivindicação de infração; ou (iii) modificar as Aplicações Hospedadas aplicáveis para que não haja mais nenhuma infração, desde que tal modificação não afete material e adversamente as capacidades funcionais das Aplicações Hospedadas, conforme estabelecido neste documento ou no Formulário de Pedido aplicável. Se (i), (ii), e (iii) acima não estiverem disponíveis em termos comercialmente razoáveis no julgamento da Coupa, a Coupa poderá encerrar as Aplicações Hospedadas afetadas e reembolsar ao Cliente as taxas pagas pelo Cliente cobrindo a parte restante do Termo de Assinatura aplicável às Aplicações Hospedadas afetadas após a data do encerramento. A obrigação de indenização acima mencionada da Coupa não se aplicará: (1) se a Aplicação Hospedada for modificada por qualquer outra parte que não a Coupa (ou alguém agindo sob a direção da Coupa), mas somente na medida em que a suposta infração esteja relacionada a tal modificação; (2) se a Aplicação Hospedada for combinada com outros produtos, aplicações ou processos não autorizados por escrito pela Coupa, mas somente na medida em que a suposta infração esteja relacionada a tal combinação; (3)

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 Agreement; (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.

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 obligations under this Section 8 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

na medida em que a Reivindicação surja em conexão com qualquer uso não autorizado da Aplicação Hospedada, ou uso que não esteja em conformidade com quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis e/ou Contrato; (4) a quaisquer produtos, processos ou materiais de terceiros (exceto para itens de terceiros fornecidos pela Coupa; dentro das Aplicações Hospedadas); ou (5) a quaisquer Reivindicações que surjam como resultado do conteúdo dos Dados do Cliente. ESTA SEÇÃO ESTABELECE A ÚNICA RESPONSABILIDADE DA COUPA E A ÚNICA E EXCLUSIVA SOLUÇÃO DO CLIENTE COM RELAÇÃO A QUALQUER RECLAMAÇÃO DE VIOLAÇÃO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL.

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

8.3 Processo. As obrigações de cada parte ao abrigo da presente Seção 8 estão sujeitas ao seguinte: (i) a parte indenizada deverá notificar imediatamente o indenizador por escrito sobre quaisquer reivindicações (desde que, entretanto, a falta de aviso imediato por escrito não limite os direitos à indenização, exceto na medida em que o indenizador seja materialmente prejudicado por tal falha); (ii) o indenizador terá o controle exclusivo da defesa e de todas as negociações de acordo relacionadas com qualquer Reivindicação (desde que o indenizador não possa resolver qualquer Reivindicação que exija que a parte indenizada admita qualquer responsabilidade civil ou criminal ou incorra em qualquer obrigação financeira sem o consentimento da parte indenizada, consentimento esse que não será retido injustificadamente); e (iii) a parte

shall not be unreasonably withheld); and (iii) the indemnified party shall cooperate fully to the extent necessary at the indemnifier's cost in such defense and settlement.

9. LIMITATIONS OF LIABILITY

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

9.2 EXCLUSION OF DAMAGES. TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW, IN NO EVENT SHALL EITHER PARTY BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, PUNITIVE, SPECIAL, EXEMPLARY, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, MORAL, COVER, BUSINESS INTERRUPTION, OR OTHER SIMILAR DAMAGES OF ANY TYPE OR KIND (INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOSS OF REVENUE, PROFITS, SAVINGS, 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.

9.3 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

indenizada deverá cooperar plenamente, na medida do necessário, ao custo do indenizador em tal defesa e acordo.

9 LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

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

9.2 EXCLUSÃO DE DANOS. NA MEDIDA PERMITIDA POR LEI, EM NENHUMA HIPÓTESE QUALQUER DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO INDIRETO, PUNITIVO, ESPECIAL, EXEMPLAR, INCIDENTAL, CONSEQÜENTE, MORAL, COBERTURA, INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS OU OUTROS DANOS SIMILARES DE QUALQUER TIPO OU ESPÉCIE (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, PERDA DE RECEITA, LUCROS, POUPANÇAS, USO, BOA VONTADE OU OUTRA VANTAGEM ECONÔMICA), INDEPENDENTEMENTE DA CAUSA, DECORRENTE OU EM CONEXÃO COM O CONTRATO OU COM OS SERVIÇOS AQUI PRESTADOS, MESMO QUE A PARTE TENHA SIDO PREVIAMENTE AVISADA DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS OU MESMO SE A SOLUÇÃO DE UMA PARTE FALHAR DE OUTRA FORMA EM SEU PROPÓSITO ESSENCIAL.

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

10 PRAZO; RESCISÃO

10.1 Prazo. O Contrato começa na Data Efetiva e continua por um período de termo fixo que termina uma vez que todos os

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 or until the effective date of termination as per Section 10.2 ("**Termination Effective Date**").

10.2 Termination. A party may immediately terminate this Agreement for cause: (i) upon 30 days written notice of a material breach to the other party if such breach remains uncured at the expiration of such period; or (ii) if the other party becomes the subject of a petition in bankruptcy or any other proceeding relating to insolvency, judicial reorganization (*recuperação judicial*), extrajudicial reorganization (*recuperação extrajudicial*), self-bankruptcy (*autofalência*), receivership, out-of-court liquidation (*dissolução total e liquidação*), in-court liquidation (*falência*) or assignment for the benefit of creditors that is not reverted or dismissed via judicial deposit of the outstanding debt (*depósito elisivo*) or other equivalent proceedings under applicable law, within: (i) 60 days of its commencement, (ii) the applicable term period for said defensive measures provided for in the Brazilian Civil Procedure Code or the Brazilian Bankruptcy Law, or (iii) an assignment for the benefit of creditors; whichever is shorter amongst the three (3) items above. Upon any termination for cause by Customer, Coupa shall refund any prepaid fees covering the remainder of the Subscription Term after the Termination Effective Date. Termination shall not relieve Customer of the obligation to pay any fees accrued or payable to Coupa prior to the effective date of termination.

10.3 Return of Customer Data.

- 10.3.1. *Data Download.* During a period until sixty (60) days after the Termination Effective Date ("**Transition Period**") the Customer Data is kept in the Customer instance on the Hosted Application.
- 10.3.2. *Decommissioning Package.* Customer may request at no additional cost, a one-time Coupa coordinated data extraction ("**Decommissioning Package**"). The Decommissioning Package must be requested before the Termination Effective Date. In the Decommissioning Package

Formulários de Pedido sujeitos a este Contrato tenham expirado ou terminado, a menos que este Contrato seja terminado antes, de acordo com a Seção 10. As assinaturas dos Usuários começam na data de início da assinatura especificada no respectivo Formulário de Pedido e continuam por um período de termo fixo que termina nos termos do Prazo de Assinatura especificado no mesmo ou até a data em que a rescisão entrar em vigor de conformidade com a Seção 10.2 ("**Data Efetiva da Rescisão**").

10.2 Rescisão. Uma parte pode rescindir este Contrato imediatamente por justa causa: (i) mediante notificação por escrito de 30 dias de uma violação material à outra parte se tal violação permanecer sem cura no vencimento de tal período; ou (ii) se a outra parte se tornar objeto de um pedido de falência ou de qualquer outro processo relativo à insolvência, recuperação extrajudicial, recuperação judicial, autofalência, falência, dissolução total, liquidação ou cessão em benefício de credores que não seja revertido ou dispensado por depósito judicial do débito pendente ou outro procedimento equivalente sob as leis aplicáveis dentro: (i) de 60 dias do seu início, (ii) do período de termo aplicável para referidas medidas defensivas previstas no Código de Processo Civil ou na Lei de Recuperação Judicial e Falências, ou (iii) de uma cessão em benefício de credores; qualquer que seja mais célere dentre os 3 (três) itens mencionados acima. Em qualquer rescisão por justa causa por parte do Cliente, a Coupa deverá reembolsar quaisquer taxas pagas antecipadamente cobrindo o restante do Prazo de Subscrição após a data efetiva da rescisão. A rescisão não dispensará o Cliente da obrigação de pagar quaisquer taxas acumuladas ou pagáveis a Coupa antes da Data Efetiva da Rescisão.

10.3 Devolução dos Dados do Cliente.

- 10.3.1. *Download de Dados.* Durante um período de até sessenta (60) dias após a Data Efetiva da Rescisão ("**Período de Transição**"), os Dados do Cliente serão mantidos na instância do Cliente na Aplicação Hospedada.
- 10.3.2. *Pacote de Desativação.* O Cliente pode solicitar, sem custo adicional, uma extração de dados uma única vez coordenada pela Coupa ("**Pacote de Desativação**"). O Pacote de Desativação deve ser solicitado antes da Data Efetiva da Rescisão. No Pacote de Desativação, a Coupa disponibilizará, sem demora injustificada, um método fornecido pela Coupa para baixar os Dados do Cliente na instância do Cliente no momento da Data Efetiva da

Coupa will without undue delay make available a Coupa provided method to download Customer Data on the Customer instance at the point in time of Termination Effective Date as set forth in the Decommissioning Guide in industry standard format (e.g., JSON, CSV) along with attachments in their native format (e.g., PDF, JPEG).

10.3.3. *Question Period.* From the date the Decommissioning Package has been made available for download in Coupa's SFTP site, the Customer may engage Coupa with questions related to the Decommissioning Package for an additional period of 30 days (even if such period extends beyond the Transition Period) ("**Question Period**").

10.3.4. *Data Retention and Deletion.* After the end of later of the Transition Period and Question Period, Coupa shall have no obligation to maintain or provide any Customer Data and will thereafter, unless legally prohibited or otherwise agreed in writing with Customer as set forth in Section 10.4 below, 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 for a period of up to 12 months after the end of the Transition Period and subject to Coupa's confidentiality obligations herein (archival copies are not available for ordinary course access).

10.3.5. *Extension of Period.* The Parties may agree in the course of the chargeable Transition Services as set forth in Section 10.4 below an extension of the Transition Period and Question Period.

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

Rescisão, conforme estabelecido no Guia de Desativação, em formato padrão do setor (por exemplo, JSON, CSV), juntamente com os anexos em seu formato nativo (por exemplo, PDF, JPEG).

10.3.3 *10.3.1. Período para Perguntas.* A partir da data em que o Pacote de Desativação estiver disponível para download no site SFTP da Coupa, o Cliente poderá entrar em contato com a Coupa com perguntas relacionadas ao Pacote de Desativação por um período adicional de 30 dias (mesmo que esse período se estenda além do Período de Transição) ("**Período para Perguntas**").

10.3.4 *Retenção e exclusão de dados.* Após o término do Período de Transição e do Período de Perguntas, o que ocorrer por último, a Coupa não terá nenhuma obrigação de manter ou fornecer quaisquer Dados do Cliente e, a partir de então, a menos que seja legalmente proibido ou acordado por escrito com o Cliente conforme estabelecido na Seção 10.4 abaixo, eliminará todos os Dados do Cliente em seus sistemas ou que estejam na sua posse ou sob o seu controle. Para fins de esclarecimento, cópias de arquivo dos Dados do Cliente serão mantidas de acordo com os processos padrão de backup e retenção de dados da Coupa por um período máximo de 12 meses após o término do Período de Transição e sujeitas às obrigações de confidencialidade da Coupa aqui estabelecidas (as cópias de arquivo não estão acessíveis no curso normal das operações).

10.3.5 *Extensão do Período.* As Partes podem concordar, durante os Serviços de Transição faturáveis, conforme estabelecido na Seção 10.4 abaixo, uma extensão do Período de Transição e do Período de Perguntas.

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

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 for the duration of 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 Information), 7.4 (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 any export transactions on the Coupa Platform in accordance with the applicable export control laws and regulations, 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.

por receber os Serviços de Transição, o Cliente deverá continuar a pagar taxas de assinatura pro-rata para o uso das Aplicações Hospedadas durante o Período de Transição.

10.5 Sobrevivência. Na expiração ou rescisão do Contrato, as Seções 1 (Definições), 3.2 (Restrições), 4.1 (Faturamento e Pagamento de Taxas), 5 (Direitos de Propriedade e Outros Direitos), 6 (Informações Confidenciais), 7.4 (Renúncia de Garantias), 8 (Indenização), 9 (Limitações de Responsabilidade), 10 (Prazo; Rescisão), e 11 (Disposições Gerais) deste Contrato deverão sobreviver.

11 DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

11.3 Force Majeure. With express derogation of the set forth in Article 393 of the Brazilian Civil Code which are hereby governed exclusively by this Section, no party shall be liable or responsible to the other party, nor be deemed to have defaulted under or breached this Agreement, for any failure or delay in fulfilling or performing any term of this Agreement, when and to the extent such failure or delay is caused by or results from acts beyond the affected party's reasonable control (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 Termination Effective Date.

11.4 Notice. Notices shall be in writing and except as otherwise expressly provided in this Agreement, any notice required or permitted under this Agreement shall be deemed given if: (a) personally delivered, upon receipt thereof; (b) sent by registered or certified mail or by overnight courier service with tracking capabilities, upon receipt; or (c) sent by electronic mail (without indication of delivery failure), at such time as the party that sent the notice receives confirmation of receipt from the other party, whether by read-receipt confirmation or otherwise, provided that notice by electronic mail shall include a scan of a signed notice or electronically signed notice. Notices shall be addressed to the address and/or email on the signature page or the Order Form.

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

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

11.4 Aviso. Qualquer aviso será apresentado por escrito, em inglês, e, salvo disposição expressa em contrário no presente Contrato, qualquer aviso exigido ou permitido nos termos do presente Contrato será considerado entregue se: (a) for entregue pessoalmente, no momento da sua recepção; (b) for enviado por correio certificado ou registado ou por serviço de correio urgente com acompanhamento, no momento da sua recepção; ou (c) for enviado por e-mail (sem indicação de falha na entrega), no momento em que a parte que enviar a notificação receber a confirmação de recebimento da outra parte, seja por meio de aviso de recebimento ou de outra forma, desde que a notificação por e-mail inclua uma cópia digitalizada do aviso assinado com assinatura autógrafa ou um aviso assinado com assinatura eletrônica. As notificações serão enviadas para o endereço e/ou e-mail indicados na página de assinatura do presente documento ou no Formulário de Pedido.

11.5 Atribuição. Nenhuma das partes pode ceder qualquer um de seus direitos ou obrigações aqui estabelecidas, seja por operação de lei ou de outra forma, sem o consentimento prévio por escrito da outra parte (a não ser retido injustificadamente). Não obstante o acima exposto, qualquer uma das partes poderá ceder este Contrato em sua totalidade (incluindo todos os Formulários de Pedido), sem o consentimento da outra parte, a sua Afiliada ou em conexão com uma fusão, aquisição, reorganização corporativa, ou venda de todos ou substancialmente todos os seus ativos.

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.

11.6 Governing Law. All matters concerning the construction, validity and interpretation of this Agreement shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of the Federative Republic of Brazil, without giving effect to any choice of law or conflict of law provision or rule (whether of the Federal Republic of Brazil or any other jurisdiction) that would cause the application of the laws of any jurisdiction other than the Federative Republic of Brazil.

11.7 Settlement of Disputes. The parties shall endeavor their best efforts to solve any controversies arising out of this Agreement amicably. In case it is not possible to reach an amicable settlement, the parties hereto agree that any dispute, controversy or claim arising out of, relating to, or in connection with this Agreement and its corresponding Schedules, including all matters regarding its existence, validity, effectiveness, breach, interpretation and its consequences ("**Disputes**") shall be definitively and finally settled by binding arbitration, pursuant to the following provisions.

11.8 Arbitration. Any Dispute shall be submitted to arbitration before the International Chamber of Commerce ("**Chamber**") according to its Rules of Arbitration as in effect at the time of the request for arbitration ("**Rules**"), except as they may be modified herein or by mutual agreement of the parties.

- a) The arbitration will be conducted in English language. The seat of arbitration shall be the City of São Paulo, State of São Paulo, Brazil, where the arbitral award shall be rendered. The arbitrators shall not decide based on equity (*ex aequo et bono*).
- b) The arbitral tribunal shall be comprised of three (3) arbitrators ("**Arbitral Tribunal**"), one appointed by the claimant, and another appointed by the respondent. Within fifteen (15) days of their confirmation by the Chamber, the two party-appointed arbitrators shall appoint the third and presiding arbitrator. Should any of the parties or the party-appointed arbitrators fail to

Sujeito ao acima exposto, este Contrato vinculará e reverterá em benefício das partes, seus respectivos sucessores ecessionários permitidos.

11.6 Lei Aplicável. Todas as matérias referentes à existência, validade e interpretação deste Contrato deverão ser regidas e interpretadas em conformidade com as leis da República Federativa do Brasil, sem dar efeito a qualquer escolha de lei ou disposição sobre conflito de leis ou regra (seja da República Federativa do Brasil, seja de outra jurisdição) que resultaria na aplicação de leis de qualquer outra jurisdição que não a da República Federativa do Brasil.

11.7 Resolução de Disputas. As partes empreenderão seus melhores esforços para resolver qualquer controvérsia que surja deste Contrato de forma amigável. Em caso de não ser possível alcançar um acordo amigável, as partes acordam que qualquer disputa, controvérsia ou demanda decorrente, relacionada ou em conexão a este Contrato e seus correspondentes Anexos, incluindo todas as matérias referentes à existência, validade, eficácia, violação, interpretação e suas consequências ("**Disputas**") deverão ser definitivamente solucionadas por uma arbitragem vinculante, nos termos das seguintes disposições.

11.8 Arbitragem. Qualquer Disputa deverá ser submetida à arbitragem perante a Câmara Internacional do Comércio ("**CCI**") de acordo com suas Regras de Arbitragem em vigor ao mesmo tempo que o requerimento de arbitragem ("**Regras**"), exceto se forem modificadas aqui ou por acordo mútuo das partes.

- a) A arbitragem será conduzida na língua Inglesa. A sede da arbitragem será a Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil, onde será proferida a sentença arbitral. Os árbitros não poderão decidir com base em equidade (*ex aequo et bono*).
- b) O tribunal arbitral será composto por 3 (três) árbitros ("**Tribunal Arbitral**"), um indicado pela requerente e outro indicado pela requerida. Dentro de 15 (quinze) dias de suas confirmações pela Câmara, os dois árbitros indicados deverão indicar um terceiro e presidente árbitro. Se qualquer uma das partes ou dos árbitros indicados pelas partes falhar em indicar um árbitro, a indicação será realizada de acordo com as Regras.

appoint an arbitrator, the appointment shall be made in accordance with the Rules.

- c)** All costs and expenses of the arbitral proceedings shall be borne by the parties equally throughout the arbitration proceeding. The arbitral award shall then allocate to the losing party, or to both parties, in proportion to their relative success on their claims and counterclaims, the arbitration costs and expenses, including non-contractual attorneys' fees (*honorários de sucumbência*), which shall be fixed pursuant to the percentages set forth in the Brazilian Civil Procedure Code (10% to 20% of the claim amount). Other expenses as contractual attorney fees, experts' fees, general expenses and any other costs incurred by the parties to defend its case shall not be reimbursed.
- d)** Without prejudice to this arbitration agreement, the parties choose the central courts of the City of São Paulo, State of São Paulo, expressly waiving any other, as privileged as these may be, as the courts in Brazil with exclusive jurisdiction for the sole purposes of: (i) direct enforcement measures (*ações de execução*) arising from this Agreement; (ii) ensuring the commencement of the arbitral proceedings; (iii) granting conservatory and interim measures prior to the constitution of the Arbitral Tribunal; and (iv) anticipated production of evidence claims and disclosure of documents claims necessary for the subsequent main arbitration. Notwithstanding the foregoing, in the event of a breach of this Agreement by a party that is outside of Brazil jurisdiction, each party shall have the right to institute an action in the court of proper jurisdiction solely for injunctive relief and always subject to the provisions set forth in this section. Any interim measure granted by a judicial authority shall be promptly informed by the requesting party to the Chamber and may be confirmed, amended or suspended by the Arbitral Tribunal as soon as it is constituted.
- e)** Once constituted, the Arbitral Tribunal shall have exclusive jurisdiction with respect to any conservatory or interim measures.
- f)** The arbitral award shall be final and, as any orders and interim measures rendered by the Arbitral Tribunal, shall be legally binding on the parties and their successors, and may be

- c)** Todos os custos e despesas do procedimento arbitral serão incumbidos por ambas as partes igualmente no decorrer do procedimento arbitral. A sentença arbitral deverá alocar para a parte perdedora, ou para ambas as partes, em proporção aos seus sucessos em seus pedidos e pedidos reconventionais, os custos e despesas arbitrais, incluindo honorários de sucumbência, que serão fixados em conformidade com a porcentagem prevista no Código de Processo Civil (10% a 20% do valor da causa). Outras despesas como honorários contratuais, despesas com experts, despesas gerais e qualquer outro custo incorrido pelas partes para defender seu caso não serão reembolsados.
- d)** Sem prejuízo a esse acordo de arbitragem, as partes escolhem o Foro Central da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, expressamente dispensando qualquer outro, por mais privilegiado que for, bem como os tribunais do Brasil com jurisdição exclusiva para o único propósito de: (i) receber medidas e/ou ações de execuções decorrentes deste Contrato; (ii) assegurar o início do procedimento arbitral; (iii) conceder medidas conservadoras e provisórias antes da constituição do Tribunal Arbitral; e (iv) medidas de produção antecipada de prova e exibição de documentos necessários para a subsequente arbitragem principal. Não obstante o acima exposto, na hipótese de violação deste Contrato por uma parte que está fora da jurisdição do Brasil, cada parte terá o direito de ajuizar uma ação na corte de jurisdição apropriada somente para obter tutela cautelar e sempre sujeita às disposições previstas nesta Seção. Qualquer medida provisória concedida por uma autoridade judicial será prontamente informada pela parte requerente à Câmara e será confirmada, emendada ou suspensa pelo Tribunal Arbitral assim que for constituído.
- e)** Uma vez constituído, o Tribunal Arbitral terá jurisdição exclusiva com respeito a qualquer medida conservadora e provisória.
- f)** O Tribunal Arbitral será final e, qualquer ordem ou medida provisória concedida pelo Tribunal Arbitral, legalmente vinculante às partes e suas sucessoras, e poderá ser

enforced in any court having jurisdiction thereof or having jurisdiction over the relevant party and/or any of its assets.

- g) The arbitration shall be confidential and parties shall not disclose to any third party any information or documents produced in the arbitration that are not under public domain, or any evidence or materials created for the purpose of the arbitration, or any order or award issued or rendered in the arbitration, except, and to the extent that such disclosure is required: (i) by law or regulation; (ii) to protect or pursue a legal right; (iii) to enforce or challenge an order or award before a competent judicial authority; or (iv) to obtain advice or counsel from their legal, regulatory, financial, accounting or similar advisors. Any and all controversies related to the confidentiality obligations herein shall be finally resolved by the Arbitral Tribunal.

11.9 Entirety. The Agreement comprises the entire agreement between Customer and Coupa and supersedes all prior or contemporaneous negotiations, discussions or agreements, whether written or oral, between the parties regarding the subject matter contained herein. In the event of any conflict between this Agreement and the Order Form, the Order Form shall govern. No text or information set forth on any other purchase order, preprinted form or document shall add to or vary the terms and conditions of this Agreement. Modifications and amendments to this Agreement shall be enforceable only if they are in writing and are signed by authorized representatives of both parties. If any provision of this Agreement is held by a court of competent jurisdiction to be invalid or unenforceable, then such provision(s) shall be construed, as nearly as possible, to reflect the intentions of the invalid or unenforceable provision(s), with all other provisions remaining in full force and effect. Customer agrees that Customer's purchase of any subscription is neither contingent upon the delivery of any future functionality or features nor dependent upon any oral or written comments made by Coupa with respect to future functionality or features. The parties are independent contractors, and no joint venture, partnership, employment, or agency relationship exists between Customer and Coupa and/or between Customer employees and Coupa or Coupa employees and

executada em qualquer tribunal com jurisdição sobre a parte e/ou sobre seus ativos.

- g) A arbitragem será confidencial e as partes não deverão divulgar a qualquer terceiro informação ou documentos produzidos na arbitragem que não estão sob domínio público, ou qualquer evidência ou materiais criados para o propósito da arbitragem, ou qualquer ordem ou sentença proferidas na arbitragem, exceto, e na extensão de que referida divulgação seja exigida: (i) por lei ou regulação; (ii) para proteger ou perseguir direito legal; (iii) para executar ou questionar ordem ou sentença perante autoridade judicial competente; ou (iv) para obter conselho ou consultoria do responsável jurídico, regulatório ou financeiro ou conselheiros similares. Qualquer e todas as controvérsias relacionadas às obrigações de confidencialidade deverão ser solucionadas pelo Tribunal Arbitral.

11.9 Acordo Integral. O Contrato compreende todo o acordo entre Cliente e a Coupa e substitui todas as negociações, discussões ou acordos prévios ou contemporâneos, escritos ou orais, entre as partes em relação ao assunto aqui contido. No caso de qualquer conflito entre este Contrato e o Formulário de Pedido, o Formulário de Pedido rege. Nenhum texto ou informação estabelecida em qualquer outro pedido de compra, formulário ou documento pré-impresso deverá acrescentar ou alterar os termos e condições deste Contrato. Modificações e emendas a este Contrato somente serão aplicáveis se forem feitas por escrito e assinadas por representantes autorizados de ambas as partes. Se qualquer disposição deste Contrato for considerada por um tribunal de jurisdição competente como inválida ou inexecutável, então tal(s) disposição(ões) deverá(ão) ser interpretada(s), tanto quanto possível, para refletir as intenções da(s) disposição(ões) inválida(s) ou inexecutável(s), permanecendo todas as outras disposições em pleno vigor e efeito. O Cliente concorda que a compra de qualquer assinatura pelo Cliente não está condicionada à entrega de qualquer funcionalidade ou características futuras, nem depende de qualquer comentário oral ou escrito feito pela Coupa com relação a funcionalidades ou características futuras. As partes são contratantes independentes, e não existe nenhuma relação de joint venture, parceria, emprego ou agência entre o Cliente e a Coupa e/ou entre empregados do Cliente e empregados da Coupa e o Cliente como resultado do Contrato ou do uso das Aplicações Hospedadas ou da Plataforma Coupa. Não há terceiros beneficiários para este Contrato. Não há responsabilidade conjunta ou solidária assumida perante terceiros. A falha de uma parte em fazer valer qualquer direito ou disposição deste Contrato não constituirá uma

Customer as a result of the Agreement or use of the Hosted Applications or Coupa Platform. There are no third-party beneficiaries to this Agreement. There is no joint and several liability undertaken before any third parties. The failure of a party to enforce any right or provision in this Agreement shall not constitute a waiver of such right or provision. This Agreement was drafted within the principles of good faith, with no failure of consent from any of the parties. This Agreement is entered into between two equal parties, with no superiority or advantage from either side. This Agreement is not subject to the Brazilian Code of Consumer Protection by virtue of the nature of the contracting terms and the characteristics of the parties. This Agreement is not an adhesion agreement and was fairly negotiated and reviewed by the parties and their respective advisors. The parties acknowledge and agree for all legal purposes that: (i) the terms and conditions set forth herein are within their respective financial capacities; (ii) this Agreement reflects the understandings and agreements between the parties; (iii) they have full knowledge of the terms, conditions, rights and obligations set forth herein and understand all of the risks arising here from. The parties undertake to comply with all of the terms set forth in this Agreement.

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

11.11 Language. This Agreement is originally written in English. If any doubts arise about the meaning of any clause or word in this

renúncia a tal direito ou disposição. Este Contrato foi redigido dentro dos princípios da boa-fé, sem vícios de consentimento de qualquer uma das partes. Este Contrato é celebrado entre duas partes iguais, sem superioridade ou vantagem de nenhum dos lados. Este Contrato não está sujeito ao Código de Defesa do Consumidor em virtude da natureza dos termos contratados e das características das partes. Este Contrato não é um contrato de adesão e foi justamente negociado e revisto pelas partes e seus respectivos consultores. As partes reconhecem e concordam para todos os propósitos legais que: (i) os termos e condições previstos estão dentro das respectivas capacidades financeiras; (ii) este Contrato reflete os entendimentos e acordos entre as partes; (iii) as partes têm total ciência dos termos, condições, direitos e obrigações previstos aqui e entendem todos os riscos decorrentes daqui. As partes se comprometem a cumprir todos os termos previstos neste Contrato.

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

11.11 Idioma. Este Contrato está originalmente escrito em inglês. Se houver dúvidas sobre o significado ou tradução de qualquer cláusula ou palavra deste Contrato, ou de qualquer Formulário de Pedido ou declaração de trabalho (*statement of work*), prevalecerá o significado da versão em inglês. Procedimentos arbitrais iniciados nos termos da Cláusula 11.7

Agreement, or any Order Form or statement of work governed by this Agreement, the meaning of the English version shall prevail. Arbitration proceedings commenced pursuant to Section 11.7 et seq. will not require a sworn translation of this Agreement into Portuguese, given the arbitration award will be enacted in English. Judicial claims regarding this Agreement will be subject to a sworn translation of this Agreement into Portuguese.

et seq. não exigirão tradução juramentada deste Contrato para o português, dado que a sentença arbitral será proferida em inglês. Demandas judiciais referentes a este Contrato estarão sujeitas à tradução juramentada deste Contrato para o português.

EXHIBIT A-1: TECHNICAL SUPPORT ANEXO A-1: SUPORTE 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.

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

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

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

Severity / Severidade	Definition / Definição
Severity Level 1	Severe error that results in the Hosted Applications experiencing complete unavailability and halting transactions with no workaround. Erro grave que resulta na indisponibilidade completa das Aplicações Hospedadas e na paralisação das transações sem nenhuma solução.
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. Erro grave que resulta em uma função importante das Aplicações Hospedadas sofrendo um problema reprodutível causando grandes inconvenientes aos Usuários ou falha consistente em uma funcionalidade comum.
Severity Level 3	Error that results in a common functionality experiencing an intermittent problem or a consistent failure in a less common functionality. Erro que resulta em uma funcionalidade comum com um problema intermitente ou uma falha consistente em uma funcionalidade menos comum.

Service requests such as sandbox refreshes, SSO setups, and other how-to type of questions.

Severity Level 4 Solicitações de serviços, tais como: sandbox refreshes, configurações de SSO e outros tipos de perguntas sobre como fazer.

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

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

Online Ticket Submission, Phone Support	All Severity Levels: 24x7
Abertura de Ticket Online, Suporte Telefônico	Todos os níveis de Severidade: 24x7

Designated Support Contacts	Maximum of 10
Contatos de Suporte Designados	Máximo de 10

Severity	Response Times	Update Frequency
Severidade	Tempos de Resposta	Frequência de Atualização
Severity Level 1	30 minutes	1 hour
	30 minutos	1 hora
Severity Level 2	2 hours	6 hours
	2 horas	6 horas
Severity Level 3	2 business days	2 business days
	2 dias úteis	2 dias úteis
Severity Level 4	5 business days	5 business days
	5 dias úteis	5 dias úteis

6. Customer Responsibilities

6.1. Customer shall designate no more than the number of Coupa Platform administrators ("**Designated Support Contacts**") set forth above who may contact and interact with Coupa in connection with Technical Support requests. Customer's Designated Support Contacts shall answer questions and resolve issues as needed when they arise from other Users of the Hosted Applications. Customer's Designated Support Contacts enter support request tickets, work through Technical Support issues with Coupa, and take action as needed to implement the resolution to the issue. Customer agrees that Coupa may communicate and follow instructions to make changes to Customer Data and/or Customer's instances, with its Designated Support Contacts via email, phone or through the Support Portal.

6. Responsabilidades do Cliente

6.1. O Cliente não deverá designar mais do que o número de administradores da Plataforma Coupa ("**Contatos de Suporte Designados**") estabelecido acima que podem contatar e interagir com a Coupa em conexão com os pedidos de Suporte Técnico. Os Contatos de Suporte Designados do Cliente deverão responder às perguntas e resolver as questões, conforme necessário, quando elas surgirem de outros usuários das Aplicações Hospedadas. Os Contatos de Suporte Designados do Cliente devem digitar os tickets de solicitação de suporte, trabalhar através de questões de Suporte Técnico com a Coupa, e tomar as medidas necessárias para implementar a resolução do problema. O Cliente concorda que a Coupa pode comunicar e seguir instruções para fazer mudanças nos Dados do Cliente e/ou nas instâncias do Cliente, com seus Contatos de Suporte Designados via e-mail, telefone ou através do Portal de Suporte.

6.2. Customer shall ensure that Customer's Designated Support Contacts are trained on the use and administration of the Hosted Applications. Customer shall ensure that the name, contact and other information for these Designated Support Contacts are current in the Support Portal. Customer may replace Designated Support Contacts by updating the applicable information in the Support Portal, provided that at no time may Customer have more than the number of Designated Support Contacts permitted based on its Support Level.

7. Support Exclusions

Coupa is not required to provide resolutions for immaterial defects (i.e., defects that do not qualify as Severity Level 1-4 as set forth above) 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. Standard Release 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 improve such Hosted Applications based on Coupa innovation.

Coupa will provide Updates in accordance with Coupa's standard 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 "**Standard Release Process**"). Customer acknowledges and agrees that Technical Support is based on the latest release of the Coupa Platform and Hosted Applications, which includes the most current features, availability, performance, improvements, security, updates and software fixes. Coupa shall not be held liable for product defects or security vulnerabilities, or failure to meet the Uptime SLA (defined in Exhibit A-2) for Hosted Applications where such issues arise from the Customer rejecting or delaying the implementation of the latest release in non-compliance with the Standard Release Process.

6.2. O Cliente deve garantir que os Contatos de Suporte Designados pelo Cliente sejam treinados sobre o uso e administração das Aplicações Hospedadas. O Cliente deverá garantir que o nome, contato e outras informações desses Contatos de Suporte Designados estejam atualizados no Portal de Suporte. O Cliente pode substituir os Contatos de Suporte Designados atualizando as informações aplicáveis no Portal de Suporte, desde que em nenhum momento o Cliente possa ter mais do que o número de Contatos de Suporte Designados permitido com base em seu Nível de Suporte.

7. Exclusões do Suporte

A Coupa não é obrigada a fornecer resoluções para defeitos imateriais (isto é, defeitos que não se qualifiquem nos Níveis de Severidade 1 a 4, conforme definido acima) ou defeitos devido a modificações das Aplicações Hospedadas feitas por qualquer outra pessoa que não seja: (a) Coupa; ou (b) qualquer pessoa que atue sob a direção da Coupa. O Suporte Técnico não inclui serviços profissionais para implementação, configuração, integração ou customização de uma Aplicação Hospedada ou desenvolvimento de software personalizado, treinamento ou assistência com funções administrativas.

8. Processo de Release

A Coupa deve usar esforços comercialmente razoáveis para (1) monitorar as Aplicações Hospedadas e a infraestrutura relacionada para oportunidades de abordar questões de desempenho, disponibilidade e segurança; e, (2) a critério da Coupa, oferecer melhorias de funcionalidade para atender às exigências do Cliente e do mercado para melhorar tais Aplicações Hospedadas com base na inovação.

A Coupa fornecerá Atualizações de acordo com o processo de liberação (release) da Coupa, conforme atualizado de tempos em tempos, que é descrito em: <https://compass.coupa.com/en-us/products/release-notes/about-coupa-releases/release-policy> (el "**Processo Padrão de Release**"). E O Cliente reconhece e concorda que o Suporte Técnico é baseado na versão mais recente da Plataforma Coupa e das Aplicações Hospedadas, que inclui as características, disponibilidade, desempenho, melhorias, segurança, atualizações e correções de software mais atuais. A Coupa não será responsabilizada por defeitos do produto ou vulnerabilidades de segurança, ou pelo não cumprimento do SLA do Uptime (definido no Anexo A-2) para Aplicações Hospedadas, quando tais problemas surgirem devido à rejeição ou atraso na implementação da versão mais recente pelo Cliente, em não conformidade com o Processo Padrão de Release.

EXHIBIT A-2: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) ANEXO A-2: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

1. If service outages result in a failure of any production instance of a Hosted Application to meet an uptime availability requirement of 99.8% over a calendar month ("**Uptime SLA**"), Customer's sole and exclusive remedy shall be a service credit equal to the *greater* of:
 - (a) Ten percent (10%) of the subscription fees for the applicable Hosted Application set forth in the applicable Order Form for that calendar month; or
 - (b) The actual unavailability rate for that calendar month (as an example, if the Hosted Application has an uptime availability of 85% during a calendar month, then the service credit shall be fifteen percent (15%) of the applicable subscription fees for that calendar month).
 2. The following events shall be excluded in calculating Uptime SLA:
 - 2.1 Planned maintenance windows, which are described at <https://compass.coupa.com/en-us/products/release-notes/about-coupa-releases/maintenance-windows>. 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.
 - 2.2 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.
 - 2.3 Any unavailability caused by circumstances beyond Coupa's reasonable control, including without limitation, unavailability due to Customer or its Users' acts or omissions, a Force Majeure Event, Internet service provider failures or delays, failure or malfunction of equipment or systems not belonging to or controlled by Coupa.
1. Se as interrupções de serviço resultarem na falha de qualquer instância de produção de uma Aplicação Hospedada para atender a um requisito de disponibilidade de 99,8% durante um mês civil ("**SLA do Uptime**"), o único e exclusivo recurso do Cliente será um crédito de serviço igual ao *maior* de todos:
 - (a) Dez por cento (10%) das taxas de assinatura para a Aplicação Hospedada aplicável estabelecidas no Formulário de Pedido aplicável para esse mês civil; ou;
 - (b) A taxa real de indisponibilidade para aquele mês civil (como exemplo, se a Aplicação Hospedada tiver uma disponibilidade de 85% durante um mês civil, então o crédito de serviço será de 15% (quinze por cento) das taxas de assinatura aplicáveis para aquele mês civil).
 2. Os seguintes eventos devem ser excluídos no cálculo do SLA do Uptime:
 - 2.1 Janelas de manutenção planejada, que estão descritas em <https://compass.coupa.com/en-us/products/release-notes/about-coupa-releases/maintenance-windows>. A Coupa se reserva o direito de realizar a manutenção planejada fora dos períodos acima se as circunstâncias assim o exigirem, e a Coupa deverá notificar previamente o Cliente através do Portal de Suporte antes de fazê-lo.
 - 2.2 Manutenção de emergência necessária para resolver uma situação exigente com a Aplicação Hospedada ou Plataforma Coupa que, se não for resolvida em uma base de emergência, pode resultar em danos materiais à Aplicação Hospedada ou Plataforma Coupa. A Coupa deverá fornecer aviso prévio de manutenção de emergência através do Portal de Suporte, na medida do possível.
 - 2.3 Qualquer indisponibilidade causada por circunstâncias fora do controle razoável da Coupa, incluindo sem limitação, indisponibilidade devido a atos ou omissões do Cliente ou de seus Usuários, um Evento de Força Maior, falhas ou atrasos de provedores de serviços de Internet, falha ou mau funcionamento de equipamentos ou sistemas não pertencentes a Coupa ou por ele controlados.

Items 2.1-2.3 collectively, "**Excused Downtime**".

Itens 2.1-2.3 coletivamente, "**Indisponibilidade Justificada**".

3. Uptime SLA is calculated as follows:

3. O SLA do Uptime é calculado da seguinte forma:

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

x = total number of minutes in a calendar month

y = downtime that is not excluded

z = Excused Downtime (as defined above)

x = número total de minutos em um mês civil

y = tempo de inatividade que não é excluído

z = Indisponibilidade Justificada (conforme definido acima)

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

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

EXHIBIT A-3: DATA SECURITY MEASURES ANEXO A-3: MEDIDAS DE SEGURANÇA DE DADOS

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.

1. ORGANIZATIONAL ACCESS CONTROL

- a. **ISO.** During the term of the Agreement, Coupa will maintain its certificate of registration for International Organization for Standardization's standards: ISO/IEC 27001:2013 (or later version) – Information Security Management Systems. Coupa will make a copy of the latest certificate available to Customer at <https://get.coupa.com/Compliance-Reports.html>
- b. **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 such customer information, to unauthorized parties.
- c. **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.
- d. **Personnel Screening.** Criminal background checks are performed for employees with access to Customer Data as part of the hiring process.
- e. **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

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

1. CONTROLE DE ACESSO ORGANIZACIONAL

- a. **ISO.** Durante a vigência do Contrato, a Coupa manterá seu certificado de registro para as normas da Organização Internacional de Normalização: ISO/IEC 27001:2013 (ou versão posterior) – Sistema de Gestão da Segurança da Informação. A Coupa disponibilizará uma cópia do certificado mais recente ao Cliente em <https://get.coupa.com/Compliance-Reports.html>
- b. **Ambiente de Controle.** Os funcionários da Coupa são obrigados a assinar um formulário de confirmação por escrito documentando seu recebimento e compreensão do manual do funcionário e sua responsabilidade de aderir às políticas e procedimentos nele contidos. Os funcionários também são obrigados a assinar um acordo de confidencialidade, concordando em não divulgar informações proprietárias ou confidenciais, incluindo informações de clientes, a partes não autorizadas.
- c. **Administração de Acesso.** Os funcionários da Coupa não têm acesso direto aos Dados do Cliente, exceto quando necessários para Suporte Técnico, gerenciamento do sistema, manutenção, backups e outros fins autorizados separadamente por escrito pelo Cliente. O acesso aos Dados do Cliente é ainda restrito ao pessoal técnico e de suporte ao cliente, com base na necessidade de conhecimento. Quando um funcionário ou contratado não tem mais necessidade comercial desses privilégios, seu acesso é revogado em tempo hábil, mesmo que ele continue sendo funcionário ou contratado da Coupa. As políticas da Coupa exigem que o pessoal da Coupa informe qualquer incidente de segurança conhecido à gerência da Coupa para investigação e ação.
- d. **Triagem de Pessoal.** São realizadas verificações de antecedentes criminais para funcionários com acesso aos Dados do Cliente como parte do processo de contratação.
- e. **Conscientização e Treinamento de Segurança.** A Coupa mantém um programa de conscientização de segurança que inclui treinamento do pessoal da Coupa no programa de segurança da Coupa. O treinamento é realizado no momento da contratação

of hire and periodically in accordance with Coupa's information security policies.

f. *Subprocessors and Data Transfer.* Coupa shall bind Subprocessors to written obligations to access and protect such Customer Data in a manner consistent with the terms of this Agreement. 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, Colombia or any other country in which Coupa and its Subprocessors maintain facilities. Coupa uses Subprocessors listed at <https://www.coupa.com/legal> (or another successor site as designated by Coupa). Customer hereby consents to Coupa engaging new Subprocessors subject to the applicable privacy exhibit(s) to this Agreement.

g. *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.

2. PHYSICAL ACCESS CONTROL

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

b. *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.

e periodicamente de acordo com as políticas de segurança da informação da Coupa.

f. *Subprocessadores e Transferência de Dados.* A Coupa vinculará os Subprocessadores a obrigações por escrito para acessar e proteger os Dados do Cliente de maneira consistente com os termos deste Contrato. Como parte do fornecimento das Aplicações Hospedadas ou da Plataforma Coupa, a Coupa e seus Subprocessadores podem transferir, armazenar e tratar os Dados do Cliente no Espaço Econômico Europeu, nos Estados Unidos, na Índia, na Colômbia ou em qualquer outro país em que a Coupa e seus Subprocessadores mantenham instalações. A Coupa utiliza Subprocessadores listados em <https://www.coupa.com/legal> (ou outro site sucessor designado pela Coupa). O Cliente concorda que a Coupa contrate novos Subprocessadores sujeitos aos anexos de privacidade aplicáveis ao presente Contrato.

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

2. CONTROLE DE ACESSO FÍSICO

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

b. *Disponibilidade.* Os centros de dados são construídos em várias regiões globais. Todos os centros de dados estão online e atendem os clientes. Em caso de falha, processos automatizados afastam o tráfego de dados dos clientes da área afetada. Os centros de dados têm sistemas de backup de energia e proteção ambiental, que são regularmente mantidos e testados.

- c. *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.
- d. *Fire Detection and Suppression.*** Automatic fire detection and suppression equipment have been installed to reduce risk and damage to data center environments.
- e. *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.
- f. *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.
- g. *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.

3. TECHNICAL SECURITY MEASURES

- a. *Database Protection.*** Database infrastructure is segregated from the application servers and the Internet via firewalls.
- b. *Encryption.*** All communications are encrypted between the data exporter and the data centers using high-grade encryption (AES-256). Customer Data is encrypted at rest in the Coupa Platform. 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.
- c. *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

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

3. MEDIDAS TÉCNICAS DE SEGURANÇA

- a. *Proteção de Banco de Dados.*** A infraestrutura do banco de dados é segregada dos servidores de aplicação e da Internet através de firewalls.
- b. *Criptografia.*** Todas as comunicações são criptografadas entre o exportador de dados e os centros de dados usando criptografia de alto grau (AES-256). Os Dados do Cliente são criptografados em repouso na Plataforma Coupa. O acesso aos aplicativos e serviços on-demand da Coupa só está disponível através de sessões seguras (https) e só está disponível com login e senha autenticados. As senhas nunca são transmitidas ou armazenadas em sua forma original.
- c. *Proteção contra intrusão.*** A infraestrutura de aplicação é protegida contra intrusão pela tecnologia de proteção padrão da indústria (como testes de penetração regulares, firewalls na rede, host e níveis

application levels, and intrusion detection systems) across all servers.

- d. **Pen testing.** Coupa will have an independent third party conduct application and network penetration testing on an annual basis. Upon reasonable request, Coupa will furnish Customer with a pen test summary report. Customer shall not perform its own penetration or similar testing on any system of Coupa.
- e. **Customer Data Isolation.** Coupa Platform services use application or process level segmentation to accomplish data isolation.
- f. **Malicious Software Protection.** The Hosted Applications and the Coupa Platform shall include vendor supported versions of system security software (including malware and anti-virus protection) and will ensure signature (or equivalent) files are up-to-date.
- g. **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.

4. 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 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.

de aplicação e sistemas de detecção de intrusão) em todos os servidores.

- d. **Testes de penetração.** A Coupa solicitará a uma entidade terceira independente que realize testes de penetração das aplicações e redes anualmente. Mediante pedido razoável, a Coupa fornecerá ao Cliente um resumo do relatório desses testes de penetração. O Cliente não realizará os seus próprios testes de penetração ou similares em nenhum sistema da Coupa.
- e. **Isolamento de Dados do Cliente.** Os serviços da Plataforma Coupa utilizam a segmentação de nível de aplicação ou de processo para realizar o isolamento de dados.
- f. **Proteção contra software malicioso.** As Aplicações Hospedadas e a Plataforma Coupa incluirão versões compatíveis com o fornecedor do software de segurança do sistema (incluindo proteção contra malware e antivírus) e garantirão que os arquivos de assinatura (ou equivalentes) estejam atualizados.
- g. **Backup.** A Coupa realizará backups recorrentes dos Dados do Cliente projetados para atender ao compromisso de RPO estabelecido acima neste Anexo A-3. Todos tais backups são encriptados em repouso.

4. EXCLUSÃO

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