

Customer Contract Templates

پروژه استارت‌آپی Metrogo

مقدمه: چرا قرارداد حتی قبل از مشتری حیاتی است؟

در Metrogo ، قرارداد صرفاً یک سند حقوقی برای زمان فروش نیست، بلکه ابزاری برای حفاظت از کسب‌وکار، کاهش ریسک، و ایجاد قابلیت مقیاس‌پذیری است. بسیاری از استارت‌آپ‌ها قرارداد را به زمانی موکول می‌کنند که «مشتری بزرگ» پیدا شود، اما تجربه بازار و سرمایه‌گذاری نشان می‌دهد که نبود چارچوب قراردادی شفاف در مراحل اولیه، می‌تواند منجر به اختلافات حقوقی، توقف پروژه، یا حتی از بین رفتن فرصت جذب سرمایه شود.

این سند نشان می‌دهد که تیم Metrogo از ابتدا می‌داند:

چه چیزی ارائه می‌دهد

چه مسئولیت‌هایی را می‌پذیرد

چه مسئولیت‌هایی را نمی‌پذیرد

و چگونه رابطه با مشتری را کنترل‌پذیر و قابل پیش‌بینی نگه می‌دارد

معماری کلی اسناد قراردادی در Metrogo

چارچوب قراردادی Metrogo به صورت لایه‌ای طراحی شده است، نه یک قرارداد سنگین و مبهم. این معماری شامل اسناد زیر است:

Master Service Agreement (MSA)

Service Level Agreement (SLA)

Data Processing Agreement (DPA)

Privacy Policy

Terms of Service (ToS)

هرکدام از این اسناد، نقش مشخصی دارند و تداخل مسئولیت ایجاد نمی‌کنند. این تفکیک باعث می‌شود:

مذاکره ساده‌تر شود

تغییرات آینده کم‌هزینه‌تر باشد

ریسک حقوقی کاهش یابد

۱. Master Service Agreement (MSA)

نقش MSA در Metrogo

MSA ستون فقرات رابطه حقوقی بین Metrogo و مشتری است. این سند مشخص می‌کند:

طرفین قرارداد چه کسانی هستند

چارچوب کلی همکاری چیست

سایر اسناد چگونه به این قرارداد متصل می‌شوند

در Metrogo ، MSA عمده‌ا کوتاه‌تر اما دقیق‌تر طراحی شده تا مانع ورود مشتری نشود، اما در عین حال از شرکت محافظت کند.

دامنه خدمات (Scope of Services)

در MSA ، دامنه خدمات به صورت «چارچوبی» تعریف می‌شود، نه لیست ریز فیچرها. دلیل این کار آن است که محصول Metrogo در حال تکامل است و قفل شدن روی جزئیات فنی، ریسک حقوقی ایجاد می‌کند.

به صورت مفهومی، خدمات Metrogo شامل:

ارائه زیرساخت نرم‌افزاری پرداخت و تعامل شهری

دسترسی به پلتفرم تحت وب یا موبایل

پشتیبانی مطابق با SLA

به روزرسانی‌های تدریجی محصول

این تعریف عمداً از وعده‌های مطلق پرهیز می‌کند.

حدود مسئولیت‌ها (Limitation of Liability)

یکی از حساس‌ترین بخش‌های MSA ، تعریف مسئولیت است Metrogo . به عنوان یک استارت‌آپ، نمی‌تواند و نباید مسئول تمام ریسک‌های کسب‌وکار مشتری شود.

در این سند:

مسئولیت Metrogo به مبلغ مشخصی (مثلاً مجموع پرداخت‌های ۱۲ ماه اخیر) محدود می‌شود خسارات غیرمستقیم مانند از دست رفتن سود، شهرت یا فرصت تجاری صراحتاً مستثنی می‌شوند مسئولیت‌های خارج از کنترل (Force Majeure) شفاف‌سازی می‌شوند این بخش نشان می‌دهد تیم Metrogo درک دقیقی از ریسک نامحدود دارد.

شرایط پرداخت

MSA چارچوب پرداخت را مشخص می‌کند، نه جزئیات قیمت. این شامل:

نوع پرداخت (اشتراک، کارمزد، یا ترکیبی)

دوره‌های تسویه

جریمه تأخیر در پرداخت

حق تعلیق سرویس در صورت عدم پرداخت

این ساختار اجازه می‌دهد تیم فروش در آینده قیمت‌گذاری را تغییر دهد، بدون بازنویسی کل قرارداد.

فسخ قرارداد (Termination)

فسخ قرارداد در Metrogo نه به عنوان تهدید، بلکه به عنوان ابزار کنترل ریسک دیده می شود. در MSA:

شرایط فسخ عادی با اعلام قبلی

فسخ فوری در صورت نقض جدی

تکلیف داده ها پس از فسخ به طور شفاف تعریف می شود.

این شفافیت مانع اختلافات پرهزینه در آینده خواهد شد.

۲. Service Level Agreement (SLA)

چرا SLA جدا از MSA است؟

Metrogo SLA را به صورت سند مستقل نگه می دارد تا:

قابل تغییر بدون مذاکره کل قرارداد باشد

برای مشتریان مختلف قابل تنظیم باشد

رشد فنی شرکت را محدود نکند

تعریف سطح سرویس

SLA مشخص می‌کند:

دسترس‌پذیری (مثلاً uptime)

زمان پاسخ پشتیبانی

پنجره‌های نگهداری

استثناها

نکته مهم این است که SLA در Metrogo واقع‌بینانه نوشته می‌شود، نه تبلیغاتی. وعده‌های غیرواقعی، بزرگ‌ترین ریسک حقوقی هستند.

جریمه‌ها و Service Credit

به‌جای جریمه نقدی سنگین، Metrogo از مدل service credit استفاده می‌کند. این تصمیم:

ریسک مالی شرکت را کنترل می‌کند

رضایت مشتری را حفظ می‌کند

مانع سوءاستفاده می‌شود

۳. Data Processing Agreement (DPA)

نقش DPA در پروژه Metrogo

با توجه به ماهیت داده محور Metrogo ، DPA یکی از حیاتی ترین اسناد است. این سند مشخص می کند:

چه داده ای پردازش می شود

چه کسی Controller است و چه کسی Processor

مسئولیت ها در صورت نقض داده چیست

رضایت کاربر و محدودیت استفاده از داده

در DPA تصریح می‌شود که:

Metrogo داده را فقط طبق دستور مشتری پردازش می‌کند

استفاده ثانویه بدون مجوز ممنوع است

داده دارایی مشتری باقی می‌ماند

این بخش برای همکاری‌های B2G و B2B حیاتی است.

۴. Privacy Policy

Privacy Policy Metrogo فقط برای رفع تکلیف نوشته نشده، بلکه نشان‌دهنده احترام به کاربر نهایی است. این سند توضیح می‌دهد:

چه داده‌ای جمع‌آوری می‌شود

چرا جمع‌آوری می‌شود

چگونه نگهداری و حذف می‌شود

۵. Terms of Service (ToS)

ToS رابطه Metrogo با کاربر نهایی را تنظیم می‌کند. این سند:

حدود استفاده مجاز

مسئولیت کاربر

شرایط تعلیق حساب را به صورت شفاف بیان می‌کند.

جمع‌بندی بخش اول

این بخش از Customer Contract Templates Metrogo نشان می‌دهد:

قرارداد را ابزار رشد می‌داند نه مانع

مسئولیت‌ها را آگاهانه محدود می‌کند

از ابتدا برای مقیاس‌پذیری حقوقی آماده است

۶. حدود مسئولیت (Liability) و مدیریت ریسک قراردادی

یکی از مهمترین کارکردهای اسناد قراردادی در Metrogo، جلوگیری از انتقال ریسک نامحدود به شرکت است. در بسیاری از پروژه‌های شهری و پرداخت، مشتریان به‌صورت ضمنی انتظار دارند ارائه‌دهنده سرویس مسئول تمام پیامدهای عملیاتی، مالی یا حتی اجتماعی باشد. این انتظار، اگر به‌صورت قراردادی مهار نشود، می‌تواند موجودیت شرکت را تهدید کند.

در چارچوب قراردادی Metrogo، مسئولیت‌ها به‌صورت آگاهانه و چندلایه محدود می‌شوند. اولاً مسئولیت Metrogo صرفاً به «ارائه سرویس طبق مستندات و «SLA محدود است و نه به موفقیت تجاری یا عملیاتی مشتری. ثانیاً هرگونه خسارت غیرمستقیم، تبعی یا پیامدی (از جمله از دست رفتن درآمد، اعتبار برند، یا جریمه‌های شخص ثالث) به‌صراحت از دایره مسئولیت خارج می‌شود.

این محدودسازی نه‌تنها یک تصمیم حقوقی، بلکه یک تصمیم استراتژیک برای بقا و مقیاس‌پذیری استارت‌آپ است. بدون آن، حتی یک خطای کوچک می‌تواند منجر به دعوای چند میلیاردی شود.

۷. سناریوهای اختلاف (Dispute Resolution)

Metrogo از ابتدا فرض می‌کند که اختلاف ممکن است رخ دهد؛ اما هدف، مدیریت اختلاف است نه انکار آن. به همین دلیل، قراردادها شامل مسیر مشخص حل اختلاف هستند.

در مرحله اول، اختلافات از طریق مذاکره مستقیم بین نمایندگان تعیین شده طرفین پیگیری می‌شود. این مرحله با زمان‌بندی مشخص تعریف می‌شود تا اختلاف به صورت نامحدود معلق نماند. اگر مذاکره نتیجه ندهد، مسیرهای بعدی مانند داوری یا مراجعه به مراجع قضایی مشخص شده‌اند.

انتخاب داوری به عنوان مسیر ترجیحی، به Metrogo کمک می‌کند:

هزینه‌های حقوقی را کنترل کند

زمان حل اختلاف را کاهش دهد

از رسانه‌ای شدن اختلاف جلوگیری کند

این نگاه نشان می‌دهد تیم Metrogo اختلاف را «بخشی از واقعیت کسب‌وکار» می‌داند، نه یک شکست.

۸. شرایط فسخ پیشرفته و پیامدهای آن

فسخ قرارداد در Metrogo صرفاً به معنای پایان همکاری نیست؛ بلکه یک فرآیند کنترل شده با پیامدهای مشخص است. در اسناد قراردادی، به صورت دقیق مشخص می‌شود که پس از فسخ:

دسترسی‌ها چگونه قطع می‌شوند

داده‌ها چه زمانی و چگونه حذف یا بازگردانده می‌شوند

تعهدات مالی باقی‌مانده چگونه تسویه می‌شوند

این شفافیت به ویژه در پروژه‌های شهری و B2G اهمیت دارد، زیرا تغییر سیاست یا مدیریت می‌تواند منجر به توقف ناگهانی پروژه شود Metrogo. با این رویکرد از «ریسک فسخ ناگهانی بدون تکلیف» جلوگیری می‌کند.

۹. تطبیق قراردادها با مشتریان سازمانی و دولتی (B2B / B2G)

یکی از ویژگی‌های مهم Metrogo، فعالیت در فضای شهری و نیمه‌دولتی است. به همین دلیل، قالب‌های قراردادی به‌گونه‌ای طراحی شده‌اند که:

قابلیت تطبیق با الزامات شهرداری‌ها و نهادهای عمومی را داشته باشند

بدون بازنویسی کامل، با پیوست‌ها و الحاقیه‌ها سازگار شوند

در این چارچوب، بخش‌هایی از قرارداد (مانند SLA یا DPA) می‌توانند بسته به نوع مشتری سخت‌گیرانه‌تر شوند، اما هسته MSA ثابت باقی می‌ماند. این انعطاف‌پذیری نشان‌دهنده بلوغ حقوقی تیم است.

۱۰. نسخه‌بندی قراردادها (Contract Versioning)

Metrogo قراردادهای را به‌عنوان اسناد زنده می‌بیند. هر نسخه:

شماره نسخه مشخص

تاریخ اجرا

دامنه تغییرات دارد.

این نسخه‌بندی باعث می‌شود:

اختلاف در تفسیر کاهش یابد

امکان بازگشت به نسخه‌های قبلی وجود داشته باشد

در مذاکره با مشتریان مختلف، کنترل حفظ شود

۱۱. ارتباط قرارداد با تیم فروش و عملیات

یکی از نقاط ضعف بسیاری از استارت‌آپ‌ها، جدا بودن قرارداد از تیم فروش است. در Metrogo، قراردادها به‌گونه‌ای طراحی شده‌اند که:

تیم فروش بداند چه چیزی قابل مذاکره است و چه چیزی نه
و عده‌هایی که در فروش داده می‌شود، با تعهدات حقوقی هم‌راستا باشد
این هم‌راستایی مانع بروز شکاف بین «قول فروش» و «تعهد حقوقی» می‌شود.

۱۲. تاثیر اسناد قراردادی بر جذب سرمایه

از دید سرمایه‌گذار، قراردادهای Metrogo صرفاً اسناد حقوقی نیستند؛ بلکه شاخصی از بلوغ تیم هستند. وجود DPA، SLA، Privacy Policy و ToS از ابتدا نشان می‌دهد:

تیم ریسک‌ها را می‌شناسد
مدل کسب‌وکار قابل مقیاس است
ریسک حقوقی پنهان وجود ندارد
به همین دلیل، این اسناد بخشی از Due Diligence آماده Metrogo محسوب می‌شوند.
جمع‌بندی بخش دوم

در این بخش، Customer Contract Templates نشان داد که Metrogo:

مسئولیت را آگاهانه محدود می‌کند
اختلاف را مدیریت‌پذیر می‌داند
برای مشتریان بزرگ و سرمایه‌گذاران آماده است

۱۳. سناریوهای عملیاتی واقعی و انعکاس آن‌ها در قراردادهای

یکی از ضعف‌های رایج در قراردادهای استارت‌آپی این است که متن‌ها انتزاعی هستند و به سناریوهای واقعی کسب‌وکار متصل نمی‌شوند. در Metrogo، طراحی قراردادها بر اساس سناریوهای عملیاتی واقعی انجام شده است؛ سناریوهایی که احتمال وقوع بالایی دارند و در صورت عدم پوشش قراردادی، می‌توانند منجر به اختلاف یا ریسک حقوقی جدی شوند.

برای مثال، در سناریوی «پرداخت ناموفق ولی کسر وجه از حساب کاربر»، قرارداد به‌روشنی مشخص می‌کند که مسئولیت تشخیص خطا، زمان‌بندی بازگشت وجه، و کانال پاسخ‌گویی به کاربر نهایی بر عهده کدام طرف است Metrogo. در این حالت خود را متعهد به همکاری عملیاتی و فنی می‌داند، اما مسئولیت نهایی خسارت مالی تنها در محدوده‌ای که SLA تعریف کرده اعمال می‌شود. این نوع سناریونویسی قراردادی نشان می‌دهد تیم Metrogo صرفاً به نوشتن متن حقوقی اکتفا نکرده، بلکه قرارداد را امتداد فرایند محصول و عملیات می‌داند.

۱۴. مدیریت ریسک داده و نقض حریم خصوصی در قراردادهای

با توجه به اینکه Metrogo با داده‌های حساس رفتاری و تراکنشی کاربران سروکار دارد، قراردادهای نقش حیاتی در مدیریت ریسک داده ایفا می‌کنند. در اسناد DPA و Privacy Policy، سناریوهای مختلف نقض داده (Data Breach) به‌صورت شفاف بررسی شده‌اند.

در این چارچوب مشخص می‌شود:

چه چیزی «نقض داده» محسوب می‌شود

در چه بازه زمانی باید اطلاع‌رسانی انجام شود

چه اطلاعاتی باید به مشتری یا نهاد ناظر ارائه گردد

مسئولیت هر طرف در مهار آسیب چیست

این سطح از شفافیت باعث می‌شود Metrogo در صورت وقوع حادثه، دچار سردرگمی یا واکنش‌های هیجانی نشود و مسیر از پیش تعریف‌شده‌ای برای اقدام داشته باشد.

۱۵. تطبیق قراردادهای الزامات رگولاتوری آینده

یکی از فرضیات کلیدی Metrogo این است که فضای پرداخت و خدمات شهری در آینده با مقررات سخت‌گیرانه‌تری مواجه خواهد شد. به همین دلیل، قراردادهای به‌گونه‌ای طراحی شده‌اند که امکان انطباق با قوانین جدید بدون بازنویسی کامل وجود داشته باشد.

برای مثال، بندهایی تحت عنوان «تغییر قوانین» در MSA گنجانده شده که مشخص می‌کند در صورت تغییر الزامات بانک مرکزی، شهرداری یا قوانین حریم خصوصی، طرفین چگونه باید همکاری خود را تطبیق دهند. این بندها از توقف ناگهانی سرویس یا ایجاد اختلاف جلوگیری می‌کنند.

۱۶. نقش قراردادهای جلوگیری از ریسک برند

برای Metrogo، ریسک حقوقی صرفاً یک مسئله مالی نیست؛ بلکه ریسک برند نیز محسوب می‌شود. قطع سرویس، شکایت عمومی یا انتشار اخبار منفی می‌تواند اعتماد کاربران شهری را به سرعت از بین ببرد.

به همین دلیل، قراردادهای به‌گونه‌ای تنظیم شده‌اند که:

انتشار عمومی اختلافات محدود شود

استفاده از نام و برند Metrogo توسط مشتریان کنترل گردد

مسئولیت اطلاع‌رسانی عمومی در بحران‌ها مشخص باشد

این رویکرد نشان می‌دهد تیم Metrogo برند را به عنوان یک دارایی استراتژیک می‌بیند که باید حتی در قراردادهای آن محافظت شود.

۱۷. استفاده از قالب‌های قراردادی در مذاکره فروش

یکی از اهداف کلیدی Customer Contract Templates این است که قرارداد به ابزار مذاکره تبدیل شود، نه مانع فروش. در Metrogo، قالب‌ها به تیم فروش کمک می‌کنند تا:

بدانند کدام بندها قابل مذاکره‌اند

کدام بندها خط قرمز شرکت هستند

چگونه بدون افزایش ریسک، انعطاف نشان دهند

برای مثال، ممکن است در SLA سطح سرویس برای مشتری بزرگ افزایش یابد، اما سقف مسئولیت مالی تغییر نکند. این تفکیک آگاهانه، بلوغ تیم را نشان می‌دهد.

۱۸. ارتباط اسناد قراردادی با عملیات داخلی

قراردادهای Metrogo صرفاً برای مشتری نوشته نشده‌اند؛ بلکه به عنوان مرجع داخلی نیز استفاده می‌شوند. تیم عملیات، پشتیبانی و فنی می‌دانند که:

چه تعهداتی داده شده

چه سطح خدمتی باید حفظ شود

چه مواردی خارج از تعهد است

این شفافیت از فرسودگی تیم و وعده‌های غیرواقعی جلوگیری می‌کند.

۱۹. آمادگی برای Due Diligence حقوقی

یکی از خروجی‌های کلیدی این مجموعه اسناد، آمادگی Metrogo برای فرآیند Due Diligence است. سرمایه‌گذار با مشاهده این اسناد می‌تواند بفهمد:

ریسک‌های حقوقی شناسایی شده‌اند

قراردادها استاندارد و قابل دفاع‌اند

شرکت با رشد، دچار فروپاشی حقوقی نخواهد شد

این آمادگی، قدرت چانه‌زنی Metrogo در جذب سرمایه را افزایش می‌دهد.

۲۰. جمع‌بندی نهایی Customer Contract Templates

در مجموع، Customer Contract Templates در Metrogo نشان می‌دهد که تیم:

قرارداد را بخشی از سیستم محصول و رشد می‌داند

ریسک‌ها را پیشاپیش مدیریت می‌کند

برای مشتریان بزرگ، نهادهای شهری و سرمایه‌گذاران آماده است

این اسناد پایه‌ای هستند برای اعتماد، مقیاس‌پذیری و پایداری کسب‌وکار.