

Customer Contract Templates

پروژه استارتاپی 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 استارتاپ‌ها قرارداد را به زمانی موقول 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)

هر کدام 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 Metrogo در 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 عمداً 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 بهصورت «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.

بهصورت مفهومی، خدمات Metrogo شامل:

ارائه زیرساخت نرم‌افزاری پرداخت و تعامل شهری

دسترسی به پلتفرم تحت وب یا موبایل

پشتیبانی مطابق با SLA

بهروزرسانی‌های تدریجی محصول

این تعریف عمدتاً از وعده‌های مطلق پرهیز می‌کند.

حدود مسئولیت‌ها (Limitation of Liability)

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

در این سند:

مسئولیت Metrogo به مبلغ مشخصی (مثلًاً 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.

شرايط پرداخت

MSA چارچوب پرداخت را مشخص میکند، نه جزئيات قيمت. اين شامل:

نوع پرداخت (اشتراك، کارمزد، يا تركيبی)

دوره های تسویه

جريمه تأخير در پرداخت

حق تعليق سرويس در صورت عدم پرداخت

اين ساختار اجازه مى دهد تيم فروش در آينده قيمتگذاري را تغيير دهد، بدون بازنويسي 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 پر هزینه در آینده خواهد شد.

. Service Level Agreement (SLA)۲

چرا SLA جدا از MSA است؟

Metrogo SLA را به صورت سند مستقل نگه می‌دارد تا:

قابل تغییر بدون مذاکره کل قرارداد باشد

برای مشتریان مختلف قابل تنظیم باشد

رشد فنی شرکت را محدود نکند

تعریف سطح سرویس

مشخص می‌کند:

دسترس پذیری) مثلاً uptime

زمان پاسخ پشتیبانی

پنجره‌های نگهداری

استثناهای

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

جريمه‌ها 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

. Data Processing Agreement (DPA)^۳

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:
داده را فقط طبق دستور مشتری پردازش می‌کند Metrogo
استفاده ثانویه بدون مجوز ممنوع است
داده دارایی مشتری باقی می‌ماند
این بخش برای همکاری‌های B2G و B2B حیاتی است.

۴. Privacy Policy

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

چه داده‌ای جمع‌آوری می‌شود

چرا جمع‌آوری می‌شود

چگونه نگهداری و حذف می‌شود

۵. Terms of Service (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 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 به صورت ضمنی انتظار دارند ارائه‌دهنده سرویس مسئول تمام پیامدهای عملیاتی، مالی یا حتی اجتماعی باشد. این انتظار، اگر به صورت قراردادی مهار نشود، می‌تواند موجودیت شرکت را تهدید کند.

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

این محدودسازی نه تنها یک تصمیم حقوقی، بلکه یک تصمیم استراتژیک برای بقا و مقیاس‌پذیری استارتاپ است. بدون آن، حتی یک خطای کوچک می‌تواند منجر به دعواهای 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 نداهد، مسیرهای بعدی مانند داوری یا 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 پیشرفت 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 بهویژه 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)

قراردادها را به عنوان 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 استارتاپ‌ها، 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 هم راستا باشد
این هم راستایی مانع بروز شکاف بین «قول فروش» و «تعهد حقوقی» می‌شود.

۱۲. تاثیر اسناد قراردادی بر جذب سرمایه

از دید سرمایه‌گذار، فراردادهای Metrogo صرفاً اسناد حقوقی نیستند؛ بلکه شاخصی از بلوغ تیم هستند. وجود MSA، SLA، DPA 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 قراردادها

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 به روشنی مشخص می‌کند که مسئولیت تشخیص خطا، زمان‌بندی بازگشت وجه، و کانال پاسخگویی به کاربر نهایی بر عده 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 نوشتمن متن حقوقی اکتفا نکرده، بلکه قرارداد را امتداد فرآیند محصول و عملیات می‌داند.

۱۴. مدیریت ریسک داده و نقض حریم خصوصی در قراردادها

با توجه به اینکه Metrogo با داده‌های حساس رفتاری و تراکنشی کاربران سروکار دارد، قراردادها نقش حیاتی در مدیریت ریسک داده ایفا می‌کنند. در اسناد Privacy Policy و DPA، سناریوهای مختلف نقض داده (Data Breach) به صورت 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، چهار سردرگمی یا واکنش‌های هیجانی نشود و مسیر از پیش تعریف‌شده‌ای برای اقدام داشته باشد.

۱۵. تطبيق قراردادها با الزامات رگولاتوری آينده

يکی از فرضیات کلیدی Metrogo این است که فضای پرداخت و خدمات شهری در آينده با مقررات سختگیرانه‌تری مواجه خواهد شد. به همین دلیل، قراردادها بهگونه‌ای طراحی شده‌اند که امكان انطباق با قوانین جدید بدون بازنویسی كامل وجود داشته باشد.

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

۱۶. نقش قراردادها در جلوگیری از ریسک برنده

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

به همین دلیل، قراردادها بهگونه‌ای تنظیم شده‌اند که:

انتشار عمومی اختلافات محدود شود

استفاده از نام و برنده Metrogo توسط مشتریان کنترل گردد

مسئولیت اطلاعرسانی عمومی در بحران‌ها مشخص باشد

این رویکرد نشان می‌دهد تیم Metrogo برنده را به عنوان یک دارایی استراتژیک می‌بیند که باید حتی در قراردادها از 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 دهن

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، در Customer Contract Templates Metrogo نشان می‌دهد که نیم:

قرارداد را بخشی از سیستم محصول و رشد می‌داند

ریسک‌ها را پیش‌بیش مدیریت می‌کند

برای مشتریان بزرگ، نهادهای شهری و سرمایه‌گذاران آماده است

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