

Customer Contract Templates

*مقدمه و هدف (صفحه ۱-۲) # # **6.6.1

این بسته جامع شامل **تمام قالب‌های استاندارد و قانونی ضروری** برای تعامل با کلیه ذینفعان و کاربران سرویس نوبت‌دهی آنلاین نوبتنو (`nobatnou.ir) است. هدف از تدوین این اسناد به شرح زیر است:

ایجاد زیرساخت حقوقی مستحکم: **پایه‌ریزی رابطه‌ای قانونی و **۱. شفاف با کاربران (بیماران) و مشتریان (پزشکان، کلینیک‌ها، مؤسسات درمانی).

مدیریت ریسک‌های قانونی و عملیاتی: **تعیین حدود مسئولیت** ۲. شرکت، مدیریت داده‌های حساس، تعریف شرایط فسخ و (Liability) جبران خسارت.

حفظ دارایی‌های فکری و اطلاعات محرمانه: **تضمين مالکیت** ۳. کامل شرکت بر نرم‌افزار، الگوریتم‌ها، داده‌ها و جلوگیری از افشا و سوءاستفاده.

ارائه **Scalability**:** آمده‌سازی برای مقیاس‌گذاری^{۴.} قالب‌های از پیش آمده برای عقد قرارداد با مشتریان سازمانی بزرگ، شرکای تجاری، و بازارهای بین‌المللی در آینده.

ایجاد اعتماد و شفافیت:^{*} اعلام صریح سیاست‌ها و تعهدات به^{۵.} کاربران، افزایش رضایت و کاهش شکایات و اختلافات.

کاربرد اسناد در مراحل مختلف رشد شرکت^{**}

استفاده از شرایط **Bootstrapping**:** مرحله راه‌اندازی^{*} - و سیاست حریم خصوصی برای کاربران اولیه (TOS) استفاده.

ارائه این اسناد به **Fundraising**:** مرحله جذب سرمایه^{*} - سرمایه‌گذاران به عنوان نشانه‌ای از بلوغ حقوقی و مدیریت ریسک

- با MSA و SLA انعقاد قراردادهای **Growth**:** مرحله رشد^{**} - مشتریان سازمانی و پژوهشکاران پریمیوم.

- و سایر قوانین GDPR با DPA مرحله توسعه بین‌المللی:^{**} تطبیق^{*} - جهانی حریم خصوصی.

فهرست اسناد و جزئیات (صفحه ۳-۵) # # 6.6.2^{**}

شماره | نام سند (فارسی/انگلیسی) | مخاطب اصلی | هدف | مدت
| اعتبار/اقدام | صفحات

| ----- | ----- | ----- | ----- | -----
----- | ----- |

| **T-01** (Terms of Service - ToS) | شرایط استفاده | کاربران نهایی (بیماران) | تعیین قواعد حقوقی حاکم بر استفاده از پلتفرم
| الزامی پیش از ثبتنام | ۱۲ |

| **T-02** (Privacy Policy) | سیاست حریم خصوصی | کلیه کاربران (بیماران و پزشکان) | تشریح نحوه جمعآوری، پردازش و
| حفاظت از داده‌های شخصی | اطلاع‌رسانی اجباری | ۱۵ |

| **T-03** (Data Processing Agreement - DPA) | توافقنامه پردازش داده | مشتریان سازمانی (کنترل‌کنندگان داده) | |
و قوانین حریم خصوصی در پردازش داده‌های GDPR انطباق با
| یا قرارداد مستقل | MSA بیماران | ضمیمه | ۱۸ |

| **T-04** (Service Level Agreement - SLA) | توافقنامه سطح خدمات | مشتریان پریمیوم و سازمانی | تعیین |
و جبران خسارت (، پشتیبانی Uptime) معیارهای فنی کیفیت سرویس
| MSA | ضمیمه | ۱۰ |

| **T-05**) قرارداد اصلی خدمات | Master Service
مشتریان سازمانی، کلینیک‌های | Agreement - MSA) |
زنگیرهای، شرکای تجاری | چارچوب جامع حقوقی و تجاری همکاری
| بلندمدت | قرارداد پایه ۲۴ ماهه با تمدید خودکار | ۳۰

| **T-06**) سیاست بازپرداخت و فسخ | Refund &
کلیه کاربران پرداخت‌کننده (پزشکان) | Cancellation Policy) |
| تعیین شرایط فسخ خدمات، بازپرداخت و ابطال اشتراک | اطلاع‌رسانی
| در صفحه پرداخت | ۷

| **T-07**) رضایت‌نامه استفاده از کوکی‌ها | Cookie
کلیه بازدیدکنندگان وبسایت | انطباق با | Consent Policy) |
پاپ‌آپ در اولین ePrivacy Directive) | قوانین اتحادیه اروپا
| ورود | ۵

| **T-08**) شرایط شرکت در قرعه‌کشی/جشنواره | Contest/Giveaway Rules) |
کاربران شرکت‌کننده در | کمپین‌ها | تعیین قواعد حقوقی مسابقات و پیشگیری از ادعا | الزامی
| برای شرکت | ۶

| **T-09**) توافقنامه همکاری با تأثیرگذاران | Influencer
بلاگرها، اینفلوئنسرهای حوزه سلامت | تعریف | Agreement) |
| همکاری بازاریابی، تعهدات، نحوه پرداخت | قرارداد کار معین | ۱۲

تحليل عمیق - (TOS) شرایط استفاده: ۶.۳ سند T-01 **# # # # (صفحه ۱۸-۶)

*بخش ۱: مقدمه و تعاریف (۲ صفحه) # # #

، و API تعریف «خدمات»: ** شامل وبسایت، اپلیکیشن موبایل، ** - تمامی قابلیت‌های نوبتدهی و پیش‌بینی زمان

- تعریف «کاربر»: ** هر شخص حقیقی یا حقوقی که به خدمات دسترسی پیدا کند یا حساب کاربری ایجاد کند.

تعریف «محظوظ»: ** داده‌ها، اطلاعات، متن، تصاویر و هرگونه ** - مطلبی که کاربر در پلتفرم بارگذاری می‌کند

- تعریف «حساب کاربری»: ** فضای اختصاصی هر کاربر متشکل ** - از اطلاعات هویتی و تاریخچه نوبتها

*بخش ۲: ثبت‌نام، حساب کاربری و امنیت (۳ صفحه) # # #

شرایط سنی: ** کاربر باید حداقل ۱۸ سال داشته یا با رضایت ولی قانونی اقدام کند.

دقت اطلاعات: ** کاربر متعهد به ارائه اطلاعات دقیق، کامل و ** - بروز می‌شود.

مسئولیت حساب: ** کاربر مسئول کامل تمام فعالیت‌های انجام شده ** - تحت حساب کاربری و رمز عبور خود است.

حفظ امنیت: ** کاربر موظف به اطلاع‌رسانی فوری در صورت ** - کشف هرگونه دسترسی غیرمجاز.

حساب‌های غیرفعال: ** شرکت حق دارد حساب‌های غیرفعال بیش ** - از ۱۸ ماه را با اطلاع قبلی حذف کند.

بخش ۳: شرایط استفاده مجاز و رفتارهای ممنوع (** ۳ # # #) ** صفحه)

استفاده مجاز: ** فقط برای مقاصد شخصی و غیرتجاری (برای ** - بیماران) یا مدیریت مطب (برای پزشکان).

- ** منوعیت‌های کلیدی*) (Prohibited Activities):**

* ، حملات DDoS) ایجاد اختلال در عملکرد سرویس Brute-force).

بدون اجازه کتبی (Scraping، Crawling) استخراج داده‌ها *

*. بارگذاری محتوای مخرب (مالور، ویروس)

*. نقض حقوق مالکیت فکری دیگران

*. انتشار محتوای غیراخلاقی، توهینآمیز یا نقضکننده حریم

. خصوصی دیگران

. انجام فعالیت‌های کلاهبرداری یا فریبآمیز *

*. رزرو نوبت با انگیزه سوداگری یا فروش مجدد *

* * * بخش ۴: مالکیت فکری و حقوق کاربر (۳ صفحه) # ## #

- مالکیت شرکت: ** کلیه حقوق بر نرمافزار، الگوریتم‌ها، رابط ** - کاربری، طراحی، لوگو، نام تجاری و کلیه محتوای تولیدشده توسط شرکت، محفوظ است.

- مجوز محدود به کاربر: ** شرکت مجوزی غیرانحصاری، غیرقابل ** - انتقال و لغو شدنی برای استفاده از خدمات، صرفاً مطابق با این شرایط، اعطای می‌کند.

- کاربر با بارگذاری **(User Content) محتواهای کاربر**: محتوا، به شرکت مجوز جهانی، بدون حق امتیاز برای استفاده، تکثیر، اصلاح و نمایش آن محتوا در راستای ارائه خدمات می‌دهد.

تضمين کاربر: ** کاربر تضمين می‌کند که مالک محتواي ** -
بارگذاري شده است یا اجازه لازم را دارد و اين محتوا حقوق شخص ثالثی
را نقض نمی‌کند.

* بخش ۵: محدوديت مسئوليت و سلب ضمانت (۴ صفحه) ** # ## #
ماهيت اطلاعات: ** شركت تمام تلاش خود را برای دقت اطلاعات ** -
(مانند زمان‌های تخمينی) به کار می‌گيرد، اما ** هیچ گونه تضمينی در
مورد صحت، كامل بودن، به موقع بودن یا قابلیت اطمینان این اطلاعات
ارائه نمی‌دهد.

- خدمات ** سلب ضمانت صريح (Express Disclaimer): **
و ** "با تمام نقص‌های ممکن **" همان‌گونه که هست
(AS IS)**" (WITH ALL FAULTS)** ارائه می‌شود. شركت کليه ضمانت‌های
صريح و ضمنی از جمله ** ضمانت‌های قابل تجارت
(Merchantability) و ** تناسب برای هدف خاص ** (Fitness
for a Particular Purpose) ** را صريحاً رد می‌کند.
در حداقل ** (Limitation of Liability): **
حد مجاز قانون:

* شركت ** به هیچ وجه مسئول خسارات غيرمستقيم، اتفاقی، تبعی،
تنبيهی یا ناشی از زيان‌های ويژه (از جمله از دست دادن داده، درآمد،
سود، فرصت‌های تجاری یا وقت) ** نخواهد بود.

مسئولیت کل تجمعی** شرکت در قبال هرگونه ادعا، ** از * مجموع مبالغ پرداختی توسط آن کاربر خاص به شرکت در ۶ ماه منتهی ** به وقوع حادثه تجاوز نخواهد کرد

استثنای محدودیت مسئولیت: ** این محدودیت‌ها در موارد * - * تقصير عمدى، سهلانگاری شدید، یا نقض تعهدات محترمانگی** اعمال نمی‌شود.

(۱) # ## # جبران خسارت (Indemnification) بخش ۶: # # # صفحه **

کاربر متعهد می‌شود که شرکت، مدیران، کارکنان و نمایندگان آن را - در مقابل هرگونه ادعا، خسارت، بدھی و هزینه (شامل هزینه‌های معقول: وکالت) ناشی از

* نقض این شرایط توسط کاربر

* استفاده کاربر از خدمات

* محتوای بارگذاری شده توسط کاربر، مصون نگه دارد

** بخش ۷: مدت، فسخ و اثرات آن (۲ صفحه)

مدت: ** این شرایط تا زمانی که کاربر از خدمات استفاده می‌کند، ** - معتبر است.

فسخ توسط کاربر: ** کاربر می‌تواند در هر زمان با حذف حساب -
کاربری خود را منتفی کند.

فسخ توسط شرکت: ** شرکت می‌تواند با اخطار کتبی یا بدون آن ** -
(در موارد تخلف فاحش) دسترسی کاربر را معلق یا قطع کند.

اثرات فسخ: ** با فسخ، مجوز کاربر باطل می‌شود. بندهای مربوط ** -
به مالکیت فکری، محدودیت مسئولیت، جبران خسارت و محرومگی پس
از فسخ نیز باقی می‌مانند.

*بخش ۸: مقررات عمومی (۲ صفحه) # ##

قانون حاکم: ** قوانین جمهوری اسلامی ایران** -

حل اختلاف: ** طرفین متعهد می‌شوند ابتدا از طریق مذاکره ** -
دوستانه در طول ۳۰ روز حل و فصل نمایند. در صورت عدم توافق،
اختلاف از طریق *داوری در تهران و طبق آبین‌نامه داوری مرکز
داوری اتاق ایران** حل خواهد شد.

اصلاحیه: ** شرکت حق اصلاح شرایط را دارد. کاربران با ادامه ** -
استفاده، نسخه اصلاح شده را می‌پذیرند.

عدم انتقال: ** کاربر حق انتقال حقوق یا تعهدات خود را ندارد** -

تفکیک‌پذیری: ** در صورت غیرقابل اجرا بودن هر بند، سایر بندها ** -
معتبر باقی می‌مانند.

تماس: ** آدرس و اطلاعات تماس شرکت برای ابلاغ اعلانات ** - حقوقی.

**6.6.4 سیاست حریم خصوصی (Privacy Policy) سند T-02: ** تحلیل عمیق (صفحه ۱۹-۳۴) -

**بخش ۱: دامنه شمول و کنترل‌کننده داده (۲ صفحه) # # #

این سیاست برای وبسایت، اپلیکیشن موبایل و کلیه خدمات نوبتنو - اعمال می‌شود.

کنترل‌کننده داده: ** شرکت نوبتنو ** -

مسئول حفاظت از داده (در صورت لزوم): ** مشخصات و ** - اطلاعات تماس.

**بخش ۲: داده‌های شخصی که جمع‌آوری می‌کنیم (۴ صفحه) # # #

داده‌های ارائه شده توسط شما: ** نام کامل، شماره تلفن همراه، آدرس ** - ایمیل (اختیاری)، رمز عبور، تخصص (برای پزشکان).

داده‌های نوبتدهی: ** نام بیمار، شماره تلفن بیمار، زمان و تاریخ -
درخواست نوبت، پزشک انتخابی، خدمات درخواستی.

داده‌های ارتباطی: ** محتوای تماس‌های پشتیبانی، نظرات و ** -
بازخوردها.

، نوع مرورگر و نسخه، IP داده‌های فنی (اتوماتیک): ** آدرس * -
سیستم عامل، شناسه دستگاه موبایل، صفات بازدیدشده، زمان بازدید،
مدت ماندگاری در صفات، کوکی‌ها و فناوری‌های ردیابی مشابه.

داده‌های موقعیت مکانی: ** در صورت فعال‌سازی دسترسی موقعیت ** -
توسط کاربر (برای یافتن نزدیکترین مطب).

** بخش ۳: مبانی قانونی و اهداف پردازش داده‌ها (۳ صفحه) ***
برای ایجاد ** (Contractual Necessity) اجرای قرارداد ** -
حساب کاربری، رزرو نوبت، ارسال یادآوری، ارائه داشبورد مدیریت به
پزشک.

برای ارسال پیامک‌ها/ایمیل‌های ** (Consent) رضایت ** -
تبلیغاتی، استفاده از کوکی‌های غیرضروری، پردازش داده‌های حساس
پزشکی (در صورت توسعه آینده).

برای بهبود و ** (Legitimate Interests) منافع مشروعیت ** -
توسعه خدمات، تحلیل عملکرد، تضمین امنیت و جلوگیری از تقلب.

برای پاسخ به **(Legal Obligation): تکلیف قانونی** - درخواست‌های مقامات قضایی و رعایت قوانین مالیاتی.

- *بخش ۴: اشتراک‌گذاری داده‌های شخصی (# # # **صفهه ۴) -
- در داخل شرکت: با کارکنان و پیمانکارانی که «نیاز به دانستن» - دارند و تحت تعهد محترمانگی هستند
- **بنا ارائه‌دهنگان خدمات (پردازشگران) -
 - * میزبان ابری و ارائه‌دهنده زیرساخت *
 - * (SMS) ارائه‌دهنده خدمات پیامک *
 - * ارائه‌دهنده درگاه پرداخت *
 - * Google Analytics مانند (Analytics) سرویس‌های تحلیل‌گر (با داده‌های ناشناسشده).
- اشتراک‌گذاری الزامی قانونی: در صورت درخواست مقامات صالح -
- در **(Merger/Acquisition):** در صورت تغییر مالکیت - صورت ادغام، تملیک یا فروش دارایی‌های شرکت.
- تضمين‌ها: کلیه پردازشگران ثالث تحت **توافقنامه پردازش داده** - ملزم به رعایت استانداردهای حفاظت داده می‌شوند (DPA)**.

* * بخش ۵: انتقال بین‌المللی داده (# # # # صفحه ۲)

- سیاست اصلی: ** نگهداری داده‌ها در سرورهای داخل ایران** -
موارد انتقال: ** ممکن است برخی ارائه‌دهنگان خدمات (مانند * سرویس تحلیل‌گر) سرورهایی در خارج داشته باشند. در این صورت، از مکانیزم‌های انتقال قانونی مانند * تصمیم کفایت (Adequacy Decision) استفاده ** (SCCs) یا ** عبارت قراردادی استاندارد (SCCs) می‌شود.

* * بخش ۶: حفظ و ذخیره‌سازی داده‌ها (# # # # صفحه ۲)

نوع داده		مدت نگهداری		دلیل/شرایط حذف	
داده‌های حساب کاربری فعال		تا زمان درخواست حذف توسط کاربر			
تاریخچه نوبت‌های تکمیل شده		۳۶ ماه از تاریخ نوبت		برای پاسخ	
به شکایات و تحلیل روند					
لاغ‌های دسترسی و امنیتی		۱۲ ماه		برای امنیت و عیب‌یابی	
داده‌های ناشناس شده برای تحلیل		به طور نامحدود		برای بهبود	
الگوریتم‌ها					

مطابق) بخش ۷: حقوق شما به عنوان صاحب داده* ** (صفحه ۳)** (GDPR)

- دریافت کپی از داده‌های (Right of Access):** حق دسترسی** - شخصی شما.
- اصلاح داده‌های (Right to Rectification):** حق اصلاح** - نادرست یا ناکامل.
- درخواست حذف داده‌های شما تحت شرایط خاص * (Right to Erasure/Right to be Forgotten):** - حق حذف** (Right to be Forgotten).
- درخواست توقف موقت پردازش داده‌های شما (مثلاً هنگام بررسی اعتراض) (Right to Restrict Processing):** - حق محدود کردن پردازش** (Right to Restrict Processing).
- دریافت داده‌های شما در قالبی ساختاریافته و ماشین‌خوان (Right to Data Portability):** - حق نقل داده** (Right to Data Portability).
- اعتراض به پردازش بر (Right to Object):** حق اعتراض** - مبنای «منافع مشروعیت»، از جمله بازاریابی مستقیم.
- در حق عدم تبعیت از تصمیمات صرفاً خودکار (Right not to be subject to Automated Decision-making):**

حال حاضر سیستم نوبت‌نحو تصمیمات کاملاً خودکار با اثرات حقوقی یا مشابه ندارد.

نحوه اعمال حقوق: ** ارسال درخواست از طریق ایمیل به **
پاسخ حداکثر ظرف ۳۰ روز .`privacy@nobatnou.ir`.

** بخش ۸: امنیت داده‌ها (۲ صفحه) **

، رمزنگاری در (SSL/TLS) اقدامات فنی: ** رمزنگاری در انتقال ** - ذخیره‌سازی برای داده‌های حساس، کنترل‌های دسترسی سخت‌گیرانه، فایروال و سیستم‌های تشخیص نفوذ، پشتیبان‌گیری منظم و رمزنگاری شده.

اقدامات سازمانی: ** آموزش کارکنان، محدودیت دسترسی بر اساس ** - نیاز به دانستن، ارزیابی دوره‌ای ریسک

در صورت وقوع، مطابق با ** (Data Breach): ** نقض داده ** - ظرف ۷۲ ساعت از آگاهی به مرتع نظارتی و در صورت GDPR اطلاع‌رسانی می‌شود affected ریسک بالا به افراد

** بخش ۹: استفاده از کوکی‌ها و فناوری‌های ردیابی (۲ صفحه) **

- کوکی های ضروری: ** برای عملکرد پایه سایت (مانند حفظ لاگین). **
 - غیرقابل غیرفعال سازی
- کوکی های عملکردی: ** برای به خاطر سپردن تنظیمات**
 - برای درک Google Analytics) کوکی های تحلیلی **
 - رفتار کاربران
 - کوکی های تبلیغاتی: ** در حال حاضر استفاده نمی شود**
 - مدیریت کوکی ها: ** توضیح نحوه مدیریت تنظیمات کوکی در **
 - مرورگر های رایج

بخش ۱۰: تغییرات در سیاست حریم خصوصی و تماس با ما *** # # # # # (۱ صفحه)

تحلیل - (DPA) توافقنامه پردازش داده: T-03: سند 6.6.5 # # ** عمق (صفحه ۵۲-۳۵) **

* با فرض نقش نوبتنو به عنوان "پردازشگر" و پزشک/کلینیک به)
* ("عنوان "کنترلکننده

*بخش ۱: تعاریف و تفسیر (۲ صفحه) # ##

- داده شخصی»، «پردازش»، «GDPR: تعاریف دقیق مطابق ماده ۴ «کنترلکننده»، «پردازشگر»، «فرآپردازشگر»، «صاحب داده»، «»«دستورالعمل‌ها.

- تنظیم رابطه پردازشگر/کنترلکننده و DPA:** موضوع این** - ، قوانین محلی معادل (GDPR) تضمین انطباق با قوانین حفاظت داده

*بخش ۲: جزئیات پردازش (پیوست ۱) (۳ صفحه) # ##

- موضوع پردازش: * ارائه خدمات نوبت‌دهی آنلاین و مدیریت آن به ** کنترلکننده.

- مدت پردازش: * برای مدت ارائه خدمات اصلی طبق** MSA.

- طبیعت و هدف پردازش: * مدیریت اطلاعات نوبت بیماران، ارتباط ** با بیماران، گزارش‌دهی

- انواع داده‌های شخصی: * نام، شماره تلفن، تاریخ و زمان نوبت** -

رده‌های خاص داده: ** در حال حاضر داده‌های پزشکی خاص (مثل ** - تشخیص) پردازش نمی‌شود. در صورت افزودن این قابلیت در آینده، نیاز به رضایت صریح و بند جدأگانه است.

صاحبان داده: ** بیماران کنترل‌کننده** -

*بخش ۳: تعهدات پردازشگر (نوبتنو) (۶ صفحه) ***# # # # #

پردازش تنها بر اساس دستورالعمل‌ها: ** پردازشگر تنها مطابق با ** - *دستورالعمل‌های مستند کنترل‌کننده** (که استفاده از خدمات نوبتنو را عمل می‌کند DPA تشکیل می‌دهد) و این

رعایت قوانین: ** پردازشگر تضمین می‌کند افرادی که داده‌ها را ** - پردازش می‌کنند تحت تعهد محرمانگی قرار گرفته‌اند

اقدامات امنیتی فنی و سازمانی: ** پردازشگر کلیه اقدامات منطقی ** - اجرا GDPR** لازم را برای حفاظت از داده‌ها مطابق با **ماده ۳۲ می‌کند (همان اقدامات ذکر شده در سیاست حریم خصوصی)

کمک به کنترل‌کننده: ** پردازشگر با توجه به ماهیت پردازش و ** - اطلاعات در دسترس، کنترل‌کننده را در اجرای تعهداتش در قبال درخواست‌های صاحبان داده (اعمال حقوق) و انجام *تأثیرگذاری بر باری می‌رساند ** (DPIAs) حفاظت داده

گزارش دهی نقض داده: * پردازشگر بدون تأخیر غیرموجه و ** - حداکثر ظرف ۴۸ ساعت از آگاهی، هرگونه نقض داده شخصی را به کنترل کننده اطلاع می‌دهد.

همکاری با مقام ناظر: * پردازشگر در صورت درخواست مقام ** - ناظر، با کنترل کننده همکاری می‌کند.

** بخش ۴: استفاده از فرآپردازشگران (۲ صفحه) # ## #

فهرست فرآپردازشگران مجاز: * در ** پیوست ۲ ** آمده است ** - (مثال: شرکت میزبانی ابری، ارائه‌دهنده پیامک)

تعهدات فرآپردازشگران: * پردازشگر تضمین می‌کند که هر ** - عمل می‌کند DPA فرآپردازشگر تحت قراردادی با تعهدات معادل این تغییرات: * پردازشگر در صورت افزودن یا جایگزینی ** - فرآپردازشگران، کنترل کننده را با اطلاع قبلی مطلع می‌سازد و به کنترل کننده فرصت اعتراض می‌دهد.

** بخش ۵: انتقال داده به کشورهای ثالث (۲ صفحه) # ## #

توضیح مکانیزم‌های انتقال مطابق ** بخش ۵ سیاست حریم - خصوصی **.

*بخش ۶: کمک به بازرسی و حسابرسی (۳ صفحه) ***##

- حق حسابرسی کنترل کننده ** کنترل کننده حق دارد از پردازشگر ** از طریق ارائه گزارش‌های ممیزی DPA درخواست تأیید انتباق با این یا پرسشنامه امنیتی نماید (SOC 2 Type II مانند) معتبر سوم شخص.

- حسابرسی مستقیم: ** تنها در صورت عدم کفایت روش‌های فوق و با ارائه دلایل مستند مبنی بر نقض احتمالی، کنترل کننده می‌تواند درخواست حسابرسی مستقیم کند. این حسابرسی

با هماهنگی قبلی انجام می‌شود *

* محدود به یک بار در سال است (مگر در صورت نقض)

* توسط حسابرس مستقل و صلاحیت‌دار انجام می‌شود

* هزینه آن بر عهده کنترل کننده است

* نباید به عملیات سایر مشتریان خلی وارد کند

*بخش ۷: بازگشت یا حذف داده‌های شخصی (۱ صفحه) ***##

- پس از پایان ارائه خدمات مربوط به پردازش، پردازشگر بنا به انتخاب کنترل کننده، تمام داده‌های شخصی را ** حذف یا ناشناس می‌سازد و تأیید کتبی ارائه می‌دهد **، مگر اینکه قانون نگهداری آن را الزامی کند.

تحليل - (SLA) توافقنامه سطح خدمات: T-04 سند 6.6.6 ## **

عمیق (صفحه ۶۲-۵۳) **

* بخش ۱: تعاریف (۱ صفحه) **

سرویس" یا "خدمات":* اجزای اصلی قابل دسترس از طریق " - *
اینترنت که در **پیوست الف** مشخص شده است.

درصد زمانی که سرویس در "در دسترس بودن":** -
یک دوره صورتحساب مشخص قابل دسترسی است.

- دوره‌ای که در دسترس بودن **(Downtime):** "قطعی" -
سرویس صفر است، به استثنای زمان‌های مستثنی

- دوره ماهانه اشتراک **(Billing Cycle):** "دوره صورتحساب".

* بخش ۲: تعهدات سطح خدمات (۳ صفحه) **

- در دسترس بودن سرویس* **(Service Uptime Commitment):** تعهد به ۹۹,۵٪ در دسترس بودن ماهانه **.

*(` فرمول محاسبه ((Total Minutes in Month - Downtime Minutes) / Total Minutes in Month) * 100`.

* مانند) مانیتورینگ توسط ابزارهای طرف سوم Pingdom, UptimeRobot).

- * زمان پاسخگویی پشتیبانی (Support Response Time):**

| سطح مشکل | تعریف | زمان پاسخ اولیه (ساعت کاری: ۹-۱۷ | شنبه تا چهارشنبه)

| ----- | ----- | ----- | ----- |

| سطح ۱: بحرانی* | کل سرویس غیرقابل دسترسی | ۲ ساعت* |

| سطح ۲: مهم* | عملکرد اصلی مختل شده | ۴ ساعت*

| سطح ۳: عادی* | مشکلات غیرمؤثر بر عملکرد کلی | ۱ ساعت* | روز کاری

- * زمان رفع مشکل (Time to Resolution):** از تشخیص اولیه

جبران - (# # # # Service Credit) بخش ۳: اعتبار خدماتی ** **انحصاری (۳ صفحه)

، SLA محاسبه اعتبار: ** تنها جبران خسارت برای عدم دستیابی به** - ارائه **اعتبار خدماتی** به حساب مشتری است.

جدول اعتبار بر اساس در دسترس بودن ماهانه -

در دسترس بودن ماهانه اعتبار خدماتی
----- -----
کمتر از ۹۹/۵٪ اما برابر یا بیشتر از ۹۹٪ ۹۹٪ ۱۰٪ از هزینه
ماهانه مربوطه
کمتر از ۹۹٪ اما برابر یا بیشتر از ۹۵٪ ۹۵٪ ۲۵٪ از هزینه ماهانه
مربوطه
کمتر از ۹۵٪ ۹۵٪ ۵٪ از هزینه ماهانه مربوطه

حداکثر اعتبار: ** مجموع اعتبارات در یک دوره صورتحساب ۱۲ ** - ماهه از ۱۰۰٪** هزینه ماهانه** تجاوز نمی‌کند

درخواست اعتبار: ** مشتری موظف است ظرف ۳۰ روز از پایان ** - ماه مربوطه، درخواست کتبی (ایمیل) ارائه دهد

این اعتبارات **(Sole Remedy) جبران خسارت انحصاری** - ** تنها و انحصاری** جبران خسارت شرکت در قبال عدم رعایت SLA است و جایگزین هیچ حق قانونی دیگری نمی‌شود.

** بخش ۴ : زمان‌های مستثنی از محاسبه قطعی (۲ صفحه)

قطعی‌های ناشی از موارد زیر در محاسبه در دسترس بودن لحاظ

نمی‌شوند :

قطعی‌های برنامه‌ریزی شده با اطلاع حداقل ۴۸ ساعته -

- مشکلات ناشی از عوامل خارج از کنترل معقول شرکت (قوه
قاهره**)**

- مشکلات شبکه یا سخت‌افزار مشتری -

**- سوءاستفاده یا فعالیت غیرمجاز مشتری که منجر به تعلیق خدمات شده
باشد.**

- درخواست‌های مقامات قانونی -

تحليل - (MSA) قرارداد اصلی خدمات: T-05 سند 6.6.7 **6 (صفحه ۹۲-۶۳) عمیق **

* این بخش به دلیل حجم بالا، به صورت خلاصه‌تر از ساختار و بندهای *
* (کلیدی ارائه می‌شود

* بخش ۱-۴: مقدمه، تعاریف، مدت و خدمات (۸ صفحه) # ##

مدت قرارداد: ** اولیه ۲۴ ماه، با تمدید خودکار برای دورهای ۱۲ ** -
ماهه مگر با اخطار ۶۰ روزه

: پیوست‌ها: ** قرارداد شامل پیوست‌های کلیدی است** -

شرح فنی - ** (SOW) پیوست الف: مشخصات خدمات ** * خدمات، محدودیت‌ها.

* پیوست ب: تعرفه‌ها و شرایط پرداخت** - جدول قیمت‌ها، ** دورهای صورتحساب.

توافقنامه سطح خدمات - ** SLA** : پیوست ج** *

توافقنامه پردازش داده - ** DPA** : پیوست د** *

* بخش ۵: تعهدات مشتری (۴ صفحه) # ##

- استفاده مطابق با TOS.

ارائه اطلاعات دقیق برای صورتحساب -

مسئولیت محتوای تولیدشده توسط کاربران نهایی مشتری (بیماران) -

- همکاری برای حل مشکلات فنی -

بخش ۶: حقوق مالکیت فکری (۳ صفحه) #*#*

تأکید بر مالکیت انحصاری نوبت‌نو بر پلتفرم -

مجوز استفاده محدود به مشتری -

مالکیت مشتری بر داده‌های خود (داده بیماران). مجوز استفاده محدود -
به نوبت‌نو برای ارائه خدمات

بخش ۷: تعرفه‌ها، پرداخت و مالیات (۴ صفحه) #*#*

ساختار هزینه‌ها (اشتراک ثابت + هزینه تراکنش) -

دوره صورتحساب ماهانه/سالانه -

شرایط پرداخت: خالص ۱۵ روز پس از تاریخ فاکتور -

هزینه تأخیر: ۱/۵٪ در ماه یا حداقل نرخ مجاز قانونی -

مسئولیت پرداخت کلیه مالیات‌های مرتبط بر عهده مشتری است -

بخش ۸: تضمین‌ها، سلب ضمانت و محدودیت مسئولیت (۸ صفحه) - بخش حیاتی *

تضمين‌های متقابل: ** هر طرف وجود قانونی و قدرت انعقاد ** - قرارداد را تضمين می‌کند.

تضمين محدود نوبت‌نو: ** نوبت‌نو تضمين می‌کند خدمات مطابق با ** مستندات رسمی** ارائه خواهد شد و از ** اقدامات تجاری متعارف** استفاده می‌کند SLA برای ارائه خدمات ايمن و مطابق با

- به جز **(General Disclaimer) سلب ضمانت کلی** - تضمين‌های صريح‌آ بیان‌شده در اين قرارداد، ** هیچ گونه تضمين دیگری اعم از صريح یا ضمنی وجود ندارد.** شركت کلیه تضمين‌های ضمنی ، تناسب (Merchantability) از جمله ** تضمين قابل تجارت بودن و (Fitness for a Particular Purpose) برای هدف خاص را صريح‌آ رد می‌کند (Non-Infringement)** عدم نقض

- **(Limitation of Liability) محدودیت مسئولیت** * **(Exclusion of Certain Damages):** در هیچ شرایطی هیچ یک از طرفین ** در قبال هیچ گونه خسارت غيرمستقيم، اتفاقی، ویژه، تبعی یا تنبیهی از جمله خسارات ناشی از از دست دادن درآمد، سود، داده، استفاده، ** دارایی‌های نامشهود یا هزینه‌های جایگزینی مسئولیتی نخواهند داشت

* **(Aggregate Liability Cap):** مسئولیت کل تجمعي هر یک از طرفین در قبال تمامی ادعاهای ناشی ** از اين قرارداد یا مرتبط با آن، صرف نظر از شکل دعوا، از مجموع مبالغ پرداختی و قابل پرداخت توسط مشتری به شركت در طول دوازده

(۱۲) ماه منتهی به وقوع حادثه اولیه که منجر به مسئولیت شده است،
**تجاوز نخواهد کرد

* استثنایاً: ** محدودیت‌های فوق در موارد زیر اعمال * * نمی‌شود:

. ۱. تخلف از تعهدات ** محرمانگی .

. ۲. تخلف از ** حقوق مالکیت فکری** طرف دیگر .

. ۳. تعهدات پرداخت** مشتری *

. ۴. ** تقصیر عمدى یا سهلانگاری شدید*

. ۵. مسئولیت‌پذیری که توسط قانون ** غیرقابل محدود یا حذف** .
اعلام شده است

بخش ۹-۱۲: محرمانگی، فسخ، قوه قاهره، احکام عمومی ** #####
(** ۱۰ صفحه)

. محرمانگی: ** تعهدات استاندارد ۳ ساله* -

- فسخ: ** حق فسخ به علت نقض اساسی (با فرصت ۳۰ روزه برای **
رفع)، ورشکستگی

. قوه قاهره: ** تعریف دقیق رویدادهای خارج از کنترل* -

داوری: ** حل اختلاف از طریق داوری در تهران. **صلاحیت** -
**. محاکم قضایی صریحاً سلب شده است

* مدیریت، اجرا و بهروزرسانی اسناد (صفحه ۶.۶.۸) # # ۹۴-۹۳ *

مالکیت اسناد: ** تیم مدیریت نوبتنو به همراه مشاور حقوقی ** ۱. خارجی.

روی `legal/nobatnou` ذخیرهسازی: ** در مخزن** ۲. GitHub با محافظت Branch.

فرآیند اصلاح: ** هر اصلاح نیازمند تأیید مدیر عامل و بررسی ** ۳. حقوقی است.

۴. آشنا باشند. MSA و آموزش تیم: ** فروش و پشتیبانی باید با مفاد کلی**

۵. باید از طریق مکانیزم Privacy Policy و TOS و نشر**: "کلیک برای پذیرش" و لینک در فوتر قابل دسترسی باشند.

تأیید نهایی: ** این مجموعه قالب‌ها، چارچوب حقوقی جامع و محکمی ** برای عملیات فعلی و رشد آینده نوبت‌نحو فراهم می‌کند و به طور صریح ریسک‌های شرکت را مدیریت می‌نماید.

[امضای مدیر عامل]

[مهر شرکت]

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰