

Customer Contract Templates

مقدمه و هدف (صفحه ۲-۱) 6.6.1

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

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

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

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

ارائه **: (Scalability) آماده‌سازی برای مقیاس‌گذاری **. ۴.
قالب‌های از پیش آماده 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 پزشکان پریمیوم

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

**: فهرست اسناد و جزئیات (صفحه ۵-۳) 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 ثبت نام | ۱۲ |

| **T-02** | Privacy Policy) سیاست حریم خصوصی |
کلیه کاربران (بیماران و پزشکان) | تشریح نحوه جمع آوری، پردازش و
حفاظت از داده های شخصی | اطلاع رسانی اجباری | ۱۵ |

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

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

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

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

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

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

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

تحلیل عمیق – (TOS) شرایط استفاده: T-01 سند 6.6.3 ** ## ** (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 «محتوا»: ** 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 ** -
بهروز می‌شود.
- مسئولیت حساب: ** کاربر مسئول کامل تمام فعالیت‌های انجام‌شده ** -
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).

** (Prohibited Activities) ممنوعیت‌های کلیدی ** -

* (حملات DDoS، Brute-force، ایجاد اختلال در عملکرد سرویس *
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 لغوشدن برای استفاده از خدمات، صرفاً مطابق با این شرایط، اعطا 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

تضمین کاربر: ** کاربر تضمین می‌کند که مالک محتوای ** -
بارگذاری شده است یا اجازه لازم را دارد و این محتوا حقوق شخص ثالثی
را نقض نمی‌کند.

بخش ۵: محدودیت مسئولیت و سلب ضمانت (۴ صفحه)*

ماهیت اطلاعات: ** شرکت تمام تلاش خود را برای دقت اطلاعات ** -
(مانند زمان‌های تخمینی) به کار می‌گیرد، اما **هیچ گونه تضمینی در
مورد صحت، کامل بودن، به موقع بودن یا قابلیت اطمینان این اطلاعات
** ارائه نمی‌دهد.

خدمات **: (Express Disclaimer) سلب ضمانت صریح ** -
"و" ** با تمام نقص‌های ممکن ** (AS IS) "**** همان گونه که هست
ارائه می‌شود. شرکت کلیه ضمانت‌های ** (WITH ALL FAULTS)
صریح و ضمنی از جمله ** ضمانت‌های قابل تجارت
(Fitness) و ** تناسب برای هدف خاص ** (Merchantability)
را صریحاً رد می‌کند ** (for a Particular Purpose).

در حداکثر **: (Limitation of Liability) محدودیت مسئولیت ** -
حد مجاز قانون

شرکت ** به هیچ وجه مسئول خسارات غیرمستقیم، اتفاقی، تبعی، *
تنبیهی یا ناشی از زیان‌های ویژه (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 ** -
** تقصیر عمدی، سهل‌انگاری شدید، یا نقض تعهدات محرمانگی ** اعمال
نمی‌شود.

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

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

نقض این شرایط توسط کاربر *

استفاده کاربر از خدمات *

محتوای بارگذاری‌شده 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 منتهی 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 محرمانگی 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 آیین‌نامه 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 ** -
- تفکیک پذیری: ** 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 سند T-02: سیاست حریم خصوصی (Privacy Policy) - تحلیل عمیق (صفحه ۳۴-۱۹)

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

این سیاست برای وبسایت، اپلیکیشن موبایل و کلیه خدمات نوبت نو -
اعمال می شود.

کنترل کننده داده: ** شرکت نوبت نو ** -

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

**بخش ۲: داده های شخصی که جمع آوری می کنیم (۴ صفحه) **###

داده های 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، صفحات بازدیدشده، زمان بازدید،
مدت ماندگاری در صفحات، 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 (۴ صفحه) ###

در داخل شرکت: ** با کارکنان و پیمانکارانی که «نیاز به دانستن» ** -
دارند و تحت تعهد محرمانگی هستند

** با ارائه‌دهندگان خدمات (پردازشگران) ** -

* میزبان ابری و ارائه‌دهنده زیرساخت *

* (SMS) ارائه‌دهنده خدمات پیامک *

* ارائه‌دهنده درگاه پرداخت *

* Google مانند (Analytics) سرویس‌های تحلیل‌گر *
(با داده‌های ناشناس‌شده) Analytics

اشتراک‌گذاری الزامی قانونی: ** در صورت درخواست مقامات ** -
صالح

در **: (Merger/Acquisition) در صورت تغییر مالکیت** -
صورت ادغام، تملیک یا فروش دارایی‌های شرکت

تضمین‌ها: ** کلیه پردازشگران ثالث تحت ** توافقنامه پردازش داده ** -
ملزم به رعایت استانداردهای حفاظت داده می‌شوند ** (DPA)

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

سیاست اصلی: **نگهداری داده‌ها در سرورهای داخل ایران** -

موارد انتقال: **ممکن است برخی ارائه‌دهندگان خدمات (مانند ** سرویس تحلیل‌گر) سرورهایی در خارج داشته باشند. در این صورت، از Adequacy (مکانیزم‌های انتقال قانونی مانند **تصمیم کفایت استفاده ** (SCCs) یا عبارت قراردادی استاندارد ** (Decision) می‌شود.

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

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

| داده‌های مالی (صورت‌حساب) | ۷ سال | الزام قانونی مالیاتی |

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

دریافت کپی از داده‌های **: (Right of Access) حق دسترسی ** -
شخصی شما

اصلاح داده‌های **: (Right to Rectification) حق اصلاح ** -
نادرست یا ناکامل

حذف **: (Right to Erasure/Right to be
Forgotten) درخواست حذف داده‌های شما تحت شرایط خاص ** -

حق محدود کردن پردازش **: (Right to Restrict
Processing) درخواست توقف موقت پردازش داده‌های شما (مثلاً) **: (Right to Restrict
Processing) هنگام بررسی اعتراض)

دریافت **: (Right to Data Portability) حق نقل داده‌ها ** -
داده‌های شما در قالبی ساختاریافته و ماشین‌خوان

اعتراض به پردازش بر **: (Right to Object) حق اعتراض ** -
مبنای «منافع مشروعیت»، از جمله بازاریابی مستقیم

حق عدم تبعیت از تصمیمات صرفاً خودکار **: (Right not to be
subject to Automated Decision-making) در

حال حاضر سیستم نوبت‌نو 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
رمزنگاری‌شده.

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 مرجع نظارتی و در صورت GDPR
اطلاع‌رسانی می‌شود affected ریسک بالا به افراد

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

کوکی‌های ضروری: ** برای عملکرد پایه سایت (مانند حفظ لاگین). ** -
غیرقابل غیرفعال‌سازی

کوکی‌های عملکردی: ** برای به خاطر سپردن تنظیمات ** -

برای درک (Google Analytics مانند) **: کوکی‌های تحلیلی ** -
رفتار کاربران

کوکی‌های تبلیغاتی: ** در حال حاضر استفاده نمی‌شود ** -

مدیریت کوکی‌ها: ** توضیح نحوه مدیریت تنظیمات کوکی در ** -
مرورگرهای 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 ** ##
** عمیق (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

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

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 جداگانه 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
یاری می‌رساند ** (DPIAs) حفاظت داده

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

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

** بخش ۴: استفاده از فرآیند پردازشگران (۲ صفحه) ** ###

فهرست فرآیند پردازشگران مجاز: ** در ** پیوست ۲ آمده است ** -
(مثلاً: شرکت میزبانی ابری، ارائه‌دهنده پیامک)

تعهدات فرآیند پردازشگران: ** پردازشگر تضمین می‌کند که هر ** -
عمل می‌کند DPA فرآیند پردازشگر تحت قراردادی با تعهدات معادل این

تغییرات: ** پردازشگر در صورت افزودن یا جایگزینی ** -
فرآیند پردازشگران، کنترل‌کننده را با اطلاع قبلی مطلع می‌سازد و به
کنترل‌کننده 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 کنترل‌کننده: **کنترل‌کننده حق دارد از پردازشگر ** -
از طریق ارائه گزارش‌های ممیزی DPA درخواست تأیید انطباق 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، کنترل‌کننده 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 کنترل‌کننده است *

نباید به عملیات سایر مشتریان خللی وارد کند *

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

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

تحلیل - (SLA) توافقتنامه 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 **: (Uptime) "در دسترس بودن" ** -
یک دوره صورت حساب مشخص قابل دسترسی است
- دوره‌های که در دسترس بودن **: (Downtime) "قطعی" ** -
سرویس صفر است، به استثنای زمان‌های مستثنی
- دوره ماهانه اشتراک **: (Billing Cycle) "دوره صورت حساب" ** -

** بخش ۲: تعهدات سطح خدمات (۳ صفحه) **

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

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

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

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

سطح مشکل | تعریف | زمان پاسخ اولیه (ساعات 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 ** |
| روز کاری |

ارائه تخمین پس **:(Time to Resolution) زمان رفع مشکل ** -
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٪ | ۱۰٪ از هزینه |
| ماهانه مربوطه

| کمتر از ۹۹٪ اما برابر یا بیشتر از ۹۵٪ | ۲۵٪ از هزینه ماهانه |
| مربوطه

| کمتر از ۹۵٪ | ۵۰٪ 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 ** -
SLA ** تنها و انحصاری ** جبران خسارت شرکت در قبال عدم رعایت
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 -

تحلیل - (MSA) قرارداد اصلی خدمات: T-05 سند 6.6.7 ** ##

****عمیق (صفحه ۹۲-۶۳)**

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 دوره‌های 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، ** *
دوره‌های صورتحساب

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

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

بخش ۵: تعهدات مشتری (۴ صفحه) ###

TOS. استفاده مطابق با -

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 حداکثر نرخ مجاز قانونی -

.مسئولیت پرداخت کلیه مالیات‌های مرتبط بر عهده مشتری است -

بخش ۸: تضمین‌ها، سلب ضمانت و محدودیت مسئولیت (۸) ** ###

**** (صفحه) - بخش حیاتی**

تضمین‌های متقابل: ** هر طرف وجود قانونی و قدرت انعقاد ** -
قرارداد را تضمین می‌کند.

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

به جز **: (General Disclaimer) سلب ضمانت کلی ** -
تضمین‌های صریحاً بیان‌شده در این قرارداد، ** هیچ گونه تضمین دیگری
اعم از صریح یا ضمنی وجود ندارد. ** شرکت کلیه تضمین‌های ضمنی
، تناسب (Merchantability) از جمله ** تضمین قابل تجارت بودن
و (Fitness for a Particular Purpose) برای هدف خاص
را صریحاً رد می‌کند ** (Non-Infringement) عدم نقض

:** (Limitation of Liability) محدودیت مسئولیت ** -

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

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

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

استثناها: ** محدودیت‌های فوق در موارد زیر اعمال ** *

****نمی‌شود:

**.تخلف از تعهدات **حرمانگی ۱.

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

تعهدات پرداخت **مشتري ** ۳.

**.تقصیر عمدی یا سهل‌انگاری شدید ** ۴.

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

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

حرمانگی: ** 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 ۹۴-۹۳) 6.6.8 ** ##

۱. مالکیت اسناد: ** تیم مدیریت نوبت‌نو به همراه مشاور حقوقی **
خارجی.
۲. روی `legal/nobatnou` ذخیره‌سازی: ** در مخزن **
Branch با محافظت GitHub.
۳. فرآیند اصلاح: ** هر اصلاح نیازمند تأیید مدیرعامل و بررسی **
حقوقی است.
۴. SLA و MSA آموزش تیم: ** فروش و پشتیبانی باید با مفاد کلی **
آشنا باشند.
۵. باید از طریق مکانیزم Privacy Policy و ToS **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 نوبت‌نو فراهم می‌کند و به طور صریح
ریسک‌های شرکت را مدیریت می‌نماید.

[امضای مدیر عامل]

[مهر شرکت]

تاریخ: ۲۰/۰۲/۱۴۰۳