

Customer Contract Templates Pack

(ToS · Privacy Policy · DPA · SLA · MSA)

هدف:

- حذف ریسک حقوقی
- آمادهسازی برای فروش B2B
- جلوگیری از مذاکره‌های فرسایشی بعداً

صفحه 1. Contract Stack Overview (2-3)

Document Hierarchy

- MSA (Master Services Agreement) – سند مادر .1
- SLA – سطح خدمات .2
- DPA – حفاظت داده .3
- ToS – تشرایط استفاده (برای Self-Serve) .4
- Privacy Policy – شفافیت داده .5

اولویت حقوقی: 

MSA > SLA > DPA > Order Form > ToS

2. Master Services Agreement (MSA)

(صفحه 8-12)

2.1 Scope of Services

- تعریف خدمات
- خارج از scope چه چیزهایی هستند

2.2 Commercial Terms

- قیمت‌گذاری
- شرایط پرداخت (Net 30/45)
- مالیات‌ها
- Late payment

2.3 Intellectual Property

- مالکیت IP
- اپیشین IP
- اتوپلیشده حین قرارداد IP

No implied license •

سرمایه‌گذار این بخش را خطبهخط می‌خواهد

2.4 Confidentiality

تعريف اطلاعات محرمانه •

استثنایها •

مدت تعهد (معمولًا 3-5 سال) •

2.5 Liability & Indemnification (خیلی مهم)

Limitation of Liability

Cap: معمولاً 12 ماه پرداخت •

Exclusions: fraud, willful misconduct •

Indemnity

IP infringement •

Data breach (در صورت تقصیر) •

نیوڈ = cap ریسک نابودکننده

2.6 Term & Termination

مدت قرارداد •

فسخ با اطلاع •

(breach / insolvency) فسخ فوری (•)

2.7 Governing Law & Dispute Resolution

قانون حاکم •

داوری یا دادگاه •

Jurisdiction •

3. Service Level Agreement (SLA)

(صفحه 4-6)

3.1 Service Availability

Uptime target (مثال 99.5 %) •

Excluded downtime •

3.2 Performance Metrics

Latency •

Response time •

3.3 Support Levels

Severity levels •

Response / Resolution time •

3.4 Service Credits

Credit-based (نہیں refund) •

• سقف credits

SLA بی معاشر credit بدون

4. Data Processing Agreement (DPA)

(صفحہ 6-4)

4.1 Roles

Controller vs Processor •

4.2 Data Types

Personal data categories •

(اگر هست) Sensitive data •

4.3 Security Measures

Encryption •

Access control •

Logging •

4.4 Subprocessors

لیست •

Notification mechanism •

4.5 Data Subject Rights

Access •

- Erasure •
 - Portability •
- برای GDPR/Enterprise حیاتی
-

5. Terms of Service (ToS)

Covered:

- Acceptable use •
 - Account responsibility •
 - License grant •
 - Prohibited actions •
- مناسب SMB و Self-Serve
-

6. Privacy Policy

Must include:

- What data is collected •
- Why •
- How stored •
- Retention •
- User rights •

نیوود = Privacy Policy ریسک قانونی فوری

7. Payment, Refund & Cancellation Terms

- *Cross-referenced* (صفحه 1-2)
 - Billing cycles •
 - Refund exclusions •
 - Chargeback handling •
-

8. Risk Allocation Summary (Investor View)

Area	Risk Level	Control
Liability	Capped	Yes
Data breach	Controlled	Yes
IP ownership	Clear	Yes
Payment default	Mitigated	Yes

این جدول برای DD عالی است

9. Known Gaps & Future Enhancements

(صفحه ۱)

- Enterprise custom clauses
- Industry-specific addendums
- SOC2 references

نشان بلوغ فکری

10. Legal Readiness Statement

(صفحه ۲)

«شرکت دارای قالب‌های قراردادی استاندارد برای فروش B2B و Enterprise است و ریسک‌های اصلی حقوقی شناسایی و کنترل شده‌اند».