

Customer Contract Templates Pack

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


هدف:

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

1. Contract Stack Overview (2–3 صفحه)

Document Hierarchy

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

اولویت حقوقی: 

MSA > SLA > DPA > Order Form > ToS

2. Master Services Agreement (MSA)

(8–12 صفحه)

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
- IP پیشین
- IP تولیدشده حین قرارداد

- No implied license

سرمایه‌گذار این بخش را خطبه‌خط می‌خواند

2.4 Confidentiality

- تعریف اطلاعات محرمانه
- استثنایها
- مدت تعهد (معمولاً 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)
- نبود cap = ریسک نابودکننده

2.6 Term & Termination

- مدت قرارداد
- فسخ با اطلاع
- فسخ فوری (breach / insolvency)

2.7 Governing Law & Dispute Resolution

- قانون حاکم
- داوری یا دادگاه
- Jurisdiction

3. Service Level Agreement (SLA)

4-6 صفحه)

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 (نه refund) •

- سقف credits •

- بدون credit بی معناست SLA

4. Data Processing Agreement (DPA)

4-6 صفحه)

4.1 Roles

- Controller vs Processor •

4.2 Data Types

- Personal data categories •

- Sensitive data (اگر هست) •

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

نبود = 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

1(صفحه)

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

نشان بلوغ فکری

10. Legal Readiness Statement

1/2(صفحه)

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