

汉坤法律评述

2026 年 9 月 7 日

北京 | 上海 | 深圳 | 杭州 | 武汉 | 海口 | 香港 | 新加坡 | 纽约 | 硅谷 | 伦敦

云上方圆（六）：“建云”到“退云”——云服务高频争议与裁判规则研判

作者：孙伟 | 权威 | 郑博 | 黄缤乐 | 冯怡萱

引言：从全生命周期来看，云服务业务是包含场地建设、资源采购、平台运营、客户管理和退出迁移的长期交易。由于整体服务链条很长，涉及的相关方交易很多，故云服务商在云服务全生命周期中面临的争议也是值得关注的话题。

本文拟回答三个问题：最容易发生争议的是哪些环节；司法实践中法院如何分配责任；云服务商如何把裁判规则转化为合同和运营控制。

一、建云：场地和机房已经投入，但项目未真正落地，责任如何分担？

（一）业务机制与典型场景

云服务商开展数据中心和机房资源建设，既需要签署租赁合同，亦需要形成由园区招商、厂房或机房租赁、定制化改造、配电扩容、网络接入以及优惠支持等多项安排共同组成的交易组合。

此类交易具有以下典型特征：

- **主体多、交易结构复杂：**数据中心和机房资源建设交易相对方可能包括园区管委会、国资平台、物业业主、IDC 运营商和工程供应商，各份文件的签约主体、履行顺序和责任承担并不总是完全一致；
- **投入大、不确定性强：**此类项目具有前期投入大、建设周期长和需求变化快的特点，最终是否进场和投产还可能取决于集团审批、项目备案、能评环评、电力指标、网络条件及下游客户需求。

实践中，可能出现出租方已经完成场地平整、机房改造或供配电建设，但云服务商因审批、市场或客户需求变化而缩减、延期甚至取消项目的情形。项目投入运营后，还可能因资源利用率不足、技术路线调整或区域布局变化而提前退租、停止使用，或者在租期届满后未按约恢复原状。因此有必要讨论，在场地和机房已经投入、但项目最终没有落地情况下的责任分配与损失承担问题。

（二）争议焦点与裁判规则

在场地已经完成建设、机房已经完成改造或供配电资源已经落实，但云服务项目最终未进场、未投产或提前退出的情形下，争议并不止于云服务商是否应继续支付租金。法院通常需要依次判断三个问题：

第一，机房是否已具备双方约定的进场和投产条件；

第二，云服务商停止项目后能否解除或终止相关租赁安排；

第三，出租方前期投入、后续空置及恢复原状等损失应在何种范围内由云服务商承担。

1. 项目未落地是否构成云服务商违约，取决于出租方是否已经完成约定的交付条件。

云服务商因集团审批未通过、客户需求下降等原因而决定不再进场或提前退租，原则上属于其自身经营风险，未按约承租、使用或支付租金，通常构成违约。

但是，数据中心项目并非一般场地租赁，对于供电容量、增容条件、网络接入、消防验收、机柜条件等直接影响机房投产的事项，法院会首先审查其是否已被明确约定为出租方的交付义务或项目进场前提。如出租方未完成约定的关键配套，或者未能按时交付厂房的，或者虽完成建设但未达到约定的使用条件，致使云服务商无法部署设备、提供服务或实现项目目的，云服务商可据此主张合同解除、不予支付租金或请求租金减免，承租方通常不因此承担逾期付款的责任；同时，出租方为建设数据中心和厂房等支出的费用，亦不应转嫁给承租方¹。

2. 项目已无继续投入必要时，云服务商应优先按照合同约定退出；合同未约定退出机制的，不能仅以停止使用或发送退租通知当然解除合同。

如合同约定云服务商享有提前解约权，应按约通知、交还场地并结清费用。仅停止使用场地、撤出设备或作出内部停项决定，一般不足以解除合同，自行退租大概率会被认定为违约²，在合同关系未解除前，云服务商仍应承担租金或使用费。

云服务商只有在继续履行不能实现合同目的，或者履行费用明显过高等形成合同僵局的情形下，才可作为违约方依据《民法典》第 580 条第 2 款请求法院或仲裁机构终止合同；但违约责任不因此免除³。此种情况下，云服务商应尽早提出书面退出及结算方案，避免租金、占用费及迁移风险持续累积。

如出租方因云服务商违约而解除合同的，云服务商仍需依约承担相应违约责任，包括违约金、腾退前的场地占用费等⁴，如合同未约定占用费的，则可能参照租金标准计算⁵。

3. 合同解除后，出租方的损失应以实际空置期和难以回收的专属投入为限，并应采取合理措施防止损失扩大

租约解除后，如合同已约定提前退出违约金或损失计算方式的，原则上应依约处理；但约定违约金过分高于实际损失，或者低于实际损失的，云服务商或出租方均可请求调整。

(1) “实际损失”的支持范围

出租方能够主张的实际损失通常包括欠付租金、占用费、合理恢复原状费用，以及为本项目发生且无法通过后续使用、出租或改造回收的专属投入。同时，数据中心项目的退出还涉及服务器、机柜及网络设备迁移，以及供电、消防、制冷等设施的恢复或处置。云服务商未按约恢复原状的，仍可能承担

¹（2015）浦民一（民）初字第某案例，（2018）沪民初字第某案例，（2021）鄂民初字第某案例。

²（2023）浙民终某案例。

³（2024）皖民终某案例。

⁴（2018）粤民初字第某案例。

⁵（2022）湘民初字第某案例。

占用费、恢复费用及由此造成的损失。

(2) “可得利益损失”的认定因素

对于可得利益损失，尤其是出租方主张剩余租期内全部租金或收益的，裁判尺度通常较为审慎。法院一般会结合机房是否具有通用性、定制化改造能否被后续客户继续使用、出租方是否已实际寻找替代客户、重新出租所需的合理期间以及区域市场需求等因素，确定合理的空置损失。因此，项目改造越具有专属性、替代客户越难进入，云服务商承担较高补偿的风险越大；反之，如场地、机柜或配套设施能够较快被重新利用，出租方将剩余全部预期收益转由云服务商承担的主张未必得到支持。

此外需注意的是，合同解除或终止后，出租方应在合理范围内采取再出租、转作他用、控制新增投入等措施，防止损失扩大；其未采取适当措施导致的扩大损失，不应再由云服务商承担⁶。

(三) 合同、流程与证据管理建议

项目启动前，云服务商应将集团审批、项目备案、约定供配电容量、网络接入、消防验收及特定下游订单等拟作为进场前提的事项，统一落实到招商、租赁和改造文件中，明确成就标准、完成期限及未成就后果，并分别约定交付、起租、投产和计费节点。

项目缩减或退出时，应根据建设阶段约定退出程序、恢复原状及重新招商协助机制，以经核验且无法回收的专属投入、合理空置期和出租方减损情况为基础，在法律允许范围内确定补偿范围和责任上限；同时留存交付验收、施工投入、退出通知、场地返还及再出租记录。

二、卖云：仅靠一封通知能改变价格和计费模式吗？

(一) 业务机制与典型场景

相对于一般的货物采购而言，云服务计费模式更显多样化，常见模式包括按量计费、包年包月、资源包、阶梯价格、免费额度、专项折扣和自动续费等，具体价格还可能分别记载于主协议、订单、产品规则、报价单和官网价格页面，不同文件的生效时间与适用范围也可能存在差异。

除计费规则多样化外，云服务价格通常还会因成本、运营策略等变化而受到调整，例如上游资源、能源或渠道成本变化，或是产品版本升级、功能拆分、促销政策到期或商业模式调整。相关价格调整既可能表现为单价变化，也可能表现为计费单位、统计口径、折扣期限或收费项目变化，例如将原免费功能转为收费、缩减免费额度，或者在自动续约时适用新的价格。

为应对成本、产品及市场变化带来的调价需求，云服务商通常会在协议中预先设置“价格变更+通知生效”条款，并在实际调整价格时通过官网公示、站内信、短信或电子邮件等方式通知用户。但此类安排仍存在以下难点：

- **“通知调价”行为实质存在差异：**需要判断该等措施只是触发和执行既有合同已经约定的价格浮动机制，还是构成对原合同价格条款的实质变更；
- **“通知调价”行为的效力存疑：**需要结合具体情况判断官网公示、站内通知、邮件确认、用户持续使用或续费付款等事实，能否证明通知已经有效送达，或者用户已经接受新的价格安排。

⁶ (2024)苏民终某案例。

- **签约主体差异可能需适用不同的处理规则：**个人用户、企业客户和渠道分销商在议价能力、合同订立方式、意思表示形式及上游成本传导机制等方面存在差异，相关调价机制和确认程序也需要分别设计。

（二）争议焦点与裁判规则

通知调价是否有效，取决于三个维度的判断：

1. **通知调价的性质：**如双方已约定价格浮动机制，通知只是启动既有计价规则；如双方原本约定固定价格，通知则可能构成对合同核心条款的变更，不能仅由云服务商单方决定。
2. **需要区分 B2C 与 B2B 的两种模式：**在与个人用户订立云服务合同的时候，个人用户缺乏与云服务商进行谈判、磋商的可能性，故而应该受到包括《消费者权益保护法》等更强有力的法律保护。

具体而言：

- (1) **面向个人用户时，免费转收费或提高价格，应当充分告知并保留用户选择。**广东某法院发布的一起网络服务合同纠纷案中⁷，网络公司将原本免费的导出功能改为收费项目，却未在用户使用前提示收费事项。法院认定该格式条款排除了用户的知情权和选择权，应属无效，并判令返还收费。

由此可见，云服务商将免费功能转为收费、缩减免费额度、提高续费价格或改变计费方式时，应以合理、显著的方式提前告知用户，并给予其拒绝权利。更有案例显示，即使用户继续登录或使用服务，也不当然表示接受减损其既有权益的变更⁸。

- (2) **面向企业客户时，应以合同约定的调价机制为准。**主协议、订单或产品规则已明确调价基准、触发条件、计算方式、通知路径和适用期间的，云服务商依约通知后调整价格，通常属于履行既有约定。反之，单方公告、邮件通知或笼统的“有权调整价格”约定，均不足以改变已生效订单的价格。某电信服务合同中，双方虽就涨价进行沟通，但未就新价格的起算时间达成一致，法院未支持服务商按新价格结算⁹。

云服务商也不能仅以供应商涨价为由拒绝按原价续约。某云服务销售合同约定自动续约并沿用原价，分销商以其上游供应商涨价为由拒绝续签，法院认定其构成违约。上游算力、能源、带宽或渠道成本的通常波动，原则上属于商业风险；确因政策调整或市场异常变化导致继续履行明显不公平的，仍应先行协商，不能直接以通知方式调价。¹⁰

3. **云服务商能否证明用户已知悉并接受新价格。**官网价格页面更新、站内信或邮件发送，并不一定能够作为用户已接受新的价格安排的证据。服务商应保留价格文件版本、通知发送和送达、用户确认及结算记录；合同约定以邮件发送费用清单但未能证明已发送的，服务商将承担相应不利后果¹¹。反之，服务商按用户预留的手机号、邮箱等约定渠道通知，通常已完成通知义务，无须再通

⁷ （2021）粤民初某案例。

⁸ （2020）京民终某案例。

⁹ （2019）鲁民终某案例。

¹⁰ （2026）湘民终某案例。

¹¹ （2022）京民初某案例。

过其他方式另行告知¹²。

（三）合同、流程与证据管理建议

云服务商应建立分层调价机制，先判断相关调整是依约启动既有价格浮动规则，还是对已生效订单的价格、免费额度或计费方式作出实质变更。前者应严格按照约定的触发条件、计算公式、调整幅度和通知程序执行；后者原则上应取得客户明确确认，并为不同意调整的客户预留异议、停止续费或无罚退出路径。

调价上线前，产品、销售、财务和法务应统一核对价格版本、适用范围和生效时间，并留存合同及价格页面版本、通知送达、客户确认、续费付款和账单计算记录。

此外，云服务商也可考虑检视当前适用的协议版本，对其中涉及通知送达、调价机制等关键条款进行审阅，并结合商业需求考虑是否进一步修订。

三、用云与管云：云服务异常造成损失，责任如何认定？

（一）业务机制与典型场景

云服务通常以持续提供计算、存储、网络或应用能力为核心，云服务商的履约义务可能分别记载于主协议、订单、服务等级协议（SLA）、产品规则以及备份、恢复和迁移方案等文件中。在服务运行过程中，可能出现服务可用性不足、服务中断、数据无法访问或丢失、备份恢复失败、迁移失败等异常情形。

从争议解决角度看，上述异常表现本身并不能直接决定责任承担。相同的损害结果，既可能源于云服务商自身未按约履行服务义务，也可能由黑客攻击、上游服务故障或者分包商行为等第三方因素引发。因此，相关争议主要可以沿以下两条责任路径展开分析：

- **云服务商未按合同履行引发的争议：**主要涉及云服务商是否违反 SLA、备份恢复、迁移或者运维等合同义务，以及由此造成的损失应如何承担。
- **第三方介入引发的损害争议：**主要涉及第三方行为是否影响云服务商对客户的责任，以及云服务商能否据此免责或者向相关第三方追偿。

实践中同一服务异常事件中也可能同时涉及两类责任，但其责任基础和分析路径并不完全相同，以下将分别讨论。

（二）两条责任认定路径

1. 责任路径一：云服务商未按合同履行服务义务

- （1）原则上，云服务商必须按照约定履行义务，否则应当承担违约责任。云服务异常发生后，应先查明云服务商对 SLA、备份、快照、迁移和运维分别承担何种义务，以及该义务是否由云服务商实际控制。服务商受托管理服务器并负有备份恢复义务的，未按要求设置快照，导致数据无法恢

¹² （2022）沪民初某案例。

复，应承担违约责任¹³。服务商对其管理的云主机未尽日常维护、监控义务，致使服务器提前终止、数据丢失的，也应承担赔偿责任¹⁴。

- (2) **用户未备份、配置不当或操作失误，可能影响责任比例。**在备份义务约定不明的情况下，服务商仍应采取必要的数据保护措施；但用户经服务商提示后未自行备份，对损失发生也有过错。例如在某些案例中，法院认定服务商承担主要责任，用户承担相应责任，并仅支持有合同和付款凭证证明的网站建设成本¹⁵。
- (3) **SLA 赔偿公式并不能直接排除用户另行主张损失，赔偿范围仍受合同约定、可预见性和举证情况限制。**在某公司案中，服务中断逾一日，按 SLA 公式计算的减免费用仅为 1,000 多元；法院结合网站流量、收入下降等证据，酌定支持数十万元损失¹⁶。但合同已明确约定赔偿上限的，法院也可能按约处理。某云主机数据丢失案中，法院将赔偿额限定为用户已支付的 4,000 多元服务费，对重建费用、客户流失及经营损失等未获充分证明或超出合理预见范围的主张未予支持¹⁷。
- (4) **迁移或数据丢失后，服务券不能当然替代现金赔偿。**某公司云盘故障案中，服务商曾提出以代金券支持用户迁移产生的费用，其 SLA 亦约定可将服务可用性赔偿以优惠券形式发放。法院仍结合云盘故障、迁移安排、违约情节和实际损失，酌定判令服务商赔偿数万元经济损失¹⁸。服务商以服务券处理服务异常的，用户仍可就能够证明的实际损失另行主张返还费用或赔偿损失。但是，用户仍应证明故障原因、数据范围和具体损失；不能证明数据系在迁移过程中丢失，或者不能说明丢失何种数据、损失金额及其与故障之间的因果关系的，赔偿请求难获支持¹⁹。

2. 责任路径二：第三方介入造成服务异常或客户损失

此类案件最为典型的是今年中东数据中心（如某厂商在阿联酋、巴林数据中心）因地区冲突而被无人机或导弹炸毁，从法律上看，用户遭受如此无妄之灾，可以考虑以第三方侵权路径追究袭击方的责任，但该等袭击方不仅通常缺乏实际赔偿能力，且作为主权实体享有国家豁免，受害用户实际获赔难度极大，法律追责基本形同虚设。而在此种第三方介入造成服务异常或客户损失的情形下，云服务商是否为客户的损失兜底，主要按以下情形区分判断：

- (1) **第三方原因造成服务异常的，如相应事件构成不可抗力，则云服务商不承担责任。**根据《民法典》第 180 条，不能预见、不能避免且不能克服的客观情况方能称为不可抗力，如战争、自然灾害等。某案例中，云服务因断网而中断，但系第三方挖断电缆所致，该事件难以预见、不能避免且不能克服，云服务商因此免责²⁰。

¹³ （2017）京民初字第某案例。

¹⁴ （2014）海民初字第某案例。

¹⁵ （2018）鄂民初字第某案例。

¹⁶ （2020）黔民终某案例。

¹⁷ （2014）海民初字第某案例。

¹⁸ （2025）京民终某案例。

¹⁹ （2022）鲁民初字第某案例。

²⁰ （2025）粤民再某案例。

- (2) 如合同约定了第三方原因作为免责事项的，则云服务商不存在故意或重大过失时，其不承担责任。典型如在黑客攻击场景下，云服务商已妥善履行安全义务，且双方约定云服务商相应免责，则即使客户因黑客攻击受到损失，亦无权向云服务商追责。某案中，客户拒绝服务商提出的安全升级建议，并书面表示自行承担网络安全风险，网站遭受攻击后，服务商协助恢复，法院未认定服务商违约²¹。另案中，合同明确由用户自行备份数据，用户数据因黑客攻击丢失后，法院亦未认定服务商承担实时备份或数据保护责任²²。
- (3) 云服务商向客户赔偿后，可相应进行追偿。除上述法定、约定免责事由以外，第三方原因通常不能使云服务商免责。如上游故障或分包商失误等第三方原因导致云服务商对客户承担赔偿责任的，则云服务商可向上游 IDC、基础云或分包商追偿相应赔付金额及为修复支出的数据恢复费等合理费用²³。因此，云服务商与上游 IDC、基础云或分包商之间的合同宜清晰约定服务等级、故障通知、应急处置、日志和证据保全、赔偿分担及追偿配合机制。

(三) 两类责任路径下的共同关注点：损失赔偿责任的范围与排除

1. 云服务异常造成的可得利益损失赔偿请求，在司法实践中存在被支持的空间。《民法典》第 584 条规定，损失包括实际损失与可得利益损失，顾名思义，实际损失一般是因为服务不符合协议约定或者因第三方侵权而实际发生的损失，包括服务费、数据迁移费用等，而可得利益损失则包括云服务合同正常履行后本可以获得的利益，此等利益较难预估且跨度大，取决于用户使用云服务的目的和使用情况。

某公司案中，服务中断逾一日，法院结合流量、收入下降等证据，支持用户数十万元损失²⁴。因此，流量、收入等经营损失有充分证据的，云服务商仍可能承担该等可得利益损失。

2. B2B 合同可以约定赔偿上限并排除可得利益损失。法院会根据协议约定将赔偿限于实际支出费用，未支持预期利润²⁵；又如在上述某云主机数据丢失案中，法院按约将赔偿限于 4000 多元服务费²⁶。

但需要注意的是，根据《民法典》第 506 条规定，故意或者重大过失造成对方财产损失的免责条款无效，如果服务商未履行核心义务、存在重大过失的，不能以免责条款当然免责²⁷。

(四) 合同、流程与证据管理建议

云服务商应统一主协议、订单、SLA、产品规则及备份、恢复和迁移方案中的义务口径，根据服务层级和实际控制能力，明确客户、云服务商、上游供应商及分包商的责任分工，并衔接 SLA 补偿、损失赔偿、责任上限及免责条款的适用关系。对于需要客户自行实施或者配合的备份、配置和安全措施，还应明确提示和确认程序，避免仅以笼统的“由客户负责”概括责任边界。

对上游合作方，可以通过背靠背条款衔接服务等级、故障通知、应急处置、赔偿分担和追偿配合要

²¹ (2025) 晋民初字第某案例。

²² (2019) 豫民终某案例。

²³ (2017) 京民初字第某案例。

²⁴ (2020) 黔民终某案例。

²⁵ (2020) 粤民初字第某案例。

²⁶ (2014) 海民初字第某案例。

²⁷ (2017) 晋民再某案例。

求，并重点核对上下游合同在赔偿范围、责任上限及索赔期限上的差异，避免对客户承担赔偿责任后，缺乏相应的上游追偿依据。

在运行和故障处置过程中，应建立变更审批、故障通知、止损处置、原因排查和恢复验证流程，并同步留存监控数据、配置和操作日志、工单、通知及客户确认记录。发生争议后，证据保全不仅应覆盖故障原因和各方履约情况，还应关注受影响的数据范围、业务中断时间、恢复支出及客户损失主张，为判断责任归属、因果关系和赔偿范围提供依据。

四、停云与退云：欠费停服、合同解除和数据释放

（一）业务机制与典型场景

云服务退出流程通常包括欠费预警、功能限制、暂停服务、合同解除，逐步进入数据保留、导出迁移、资源释放和最终删除等多个环节。其中，暂停服务、终止合同、释放计算或存储资源以及删除客户数据具有不同的业务后果，也可能分别适用不同的通知要求、宽限期和其他前置条件。

云服务退出既可能因客户欠费、违规使用或安全风险而触发，也可能源于合同到期、客户主动迁云或者云服务商停止特定产品。为此，云服务商通常会在协议和产品规则中预先约定各类退出情形的触发条件、通知方式、补救期限、数据保留期限以及迁移和删除安排。但此类安排仍存在以下难点：

- **不同退出原因与处置措施需要相互对应：**客户欠费或违规、合同自然到期、客户主动迁云和云服务商停止产品等情形，在通知要求、补救机会和后续协助方面可能存在差异，不能适用完全相同的退出流程。
- **通知已经发出不等于客户已经实际处理：**客户登记的管理员可能已经离职或者未及时查看站内信、短信和邮件，因此需要合理设置通知渠道、送达方式和宽限期限。
- **停服、合同终止与数据删除需要适当衔接：**客户在停服或合同终止后，仍可能需要导出数据、维持短期业务连续性或者获得迁移协助。因此，需要预先区分各阶段的操作权限、数据保留期限、客户可采取的补救措施以及最终删除数据的条件。

（二）争议焦点与裁判规则

1. 持续欠费且经催告未补缴的，云服务商可以依约停服或者解除合同。

用户持续欠付服务费，经催告后仍未补缴的，云服务商可以依据《民法典》第 563 条，认为用户已经违反主要合同义务并据此解除合同。例如某案件中，某 IDC 服务商在客户长期欠费后，多次催收并发送律师函和终止通知，预留必要准备时间后关停业务，法院认可其处理方式²⁸。

2. 解除通知应以客户预留的联系方式为准并有效送达。

服务商已按约向客户登记的账号、邮箱或手机号发送站内信、短信、邮件的，通常无须再向法定代表人另行通知；客户未更新管理员或未关注通知的，应自行承担相应后果。某云服务纠纷中，服务商以强制勾选、加粗下划线方式提示欠费停服和数据删除规则，并多次向约定邮箱和手机号发送通知，法院

²⁸ （2023）内民申某案例。

认定其已履行通知义务²⁹。

3. 停服后仍应保留合理的数据导出和迁移期限。

停止服务后云服务商最关注的问题是，多久之后可以删除用户信息，通常的做法是预先约定某个保存期限，对于较为敏感的数据，或是客户选择继续保留、但不再高频访问的备份或恢复点，云服务商可以依照合同、产品规则和预设保留策略，将其转入归档或冷存储，以降低长期保存成本。但要注意的是，如果提前删除数据，可能会面临损害赔偿风险，例如在某云服务纠纷中，合同约定费用清单应通过邮件发送，且终止服务一个月后方可释放资源；服务商未能证明已按约发送清单，也未遵守约定期限，法院判令其赔偿数万元³⁰。因此，产品规则应明确欠费预警、停服、终止、数据保留和删除的顺序，并留存通知和资源释放记录。

4. 产品规则可能构成格式条款，云服务商应充分履行提示说明义务。

云服务商对客户、尤其是消费者设置上述“停服后删除数据”的产品规则时，应当在对该等条款进行加粗、高亮，如有条件的，可要求客户就该条款进行单独同意。否则该等条款作为重复使用而预先拟定的格式条款，可能被法院认定对客户不发生效力³¹。

（三）合同、流程与证据管理建议

云服务商应在合同和产品规则中区分暂停服务、合同解除、资源释放和数据删除的条件与后果，明确通知渠道、客户联系方式更新义务、补救期限、数据保留期限以及导出和迁移安排。对于停服、数据删除等与客户有重大利害关系的条款，应依法履行提示说明义务，并使主协议、产品规则和实际操作流程保持一致。

执行过程中，应将欠费预警、催告、停服、解除、数据导出和最终删除分别设置为可核验的操作节点，在相应条件和期限满足后实施后续措施。证据留存应重点覆盖欠费计算依据、通知内容及送达记录、客户导出或者迁移申请及处理情况，以及资源释放和数据删除的实际时间，以证明处置依据、通知程序和客户补救机会均已落实。

五、贯穿全流程的合规底线：合同约定能否免除云服务商的法定义务？

需要提示的是，前述各类争议主要围绕合同履行和损失分配展开，但云服务商承担的责任并不完全来源于合同。合同主要解决交易各方之间“由谁履行义务、发生损失后由谁承担”的问题，而监管规则关注的则是云服务商基于其实际开展的业务、掌握的资源和数据以及具备的控制能力，应当履行哪些合规义务、承担哪些合规责任。因此，云服务商与上游供应商、下游客户之间的角色划分和责任约定，并不能作为改变各方依法承担的责任的依据；司法实践中对于部分行为的支持，也并不能构成对法定合规义务的豁免。

实践中，云服务商可能同时提供 IDC 资源、网络接入、云计算平台、安全能力或者数据处理服务，并可能因此面对不同的准入、备案及持续运营要求。在日常运营过程中，云服务商还需结合自身业务角色和实际控制范围，落实网络运行安全、数据安全、个人信息保护、日志留存以及漏洞和安全事件处置等义务。

因此，合同可以对客户配置、数据备份、安全管理以及上下游责任作出安排，并为损失分担和后续追偿

²⁹ （2022）沪民初某案例。

³⁰ （2022）京民初某案例。

³¹ （2021）京民初某案例。

提供依据，但不能替代云服务商依法应当履行的管理和保障义务。云服务商仍需确保产品规则、客户合同、上游采购安排与实际技术控制相互匹配，并通过组织分工、业务流程、技术措施和证据记录形成完整的运营合规机制。

六、结语：云服务争议管理最终是合同、流程与证据的共同工程

从“建云”阶段的场地投入，到“卖云”阶段的价格调整，再到服务运行期间的履约异常、第三方介入以及最终的停服退云，不同争议虽然发生在云服务生命周期的不同环节，但法院在判断责任时通常都会回到几个共同问题：合同是否已经明确约定各方义务，相关措施是否符合约定的触发条件和程序要求，各方对风险是否具有实际控制能力，以及主张的损失与相关行为之间是否具有充分的因果关系和证据支持。

因此，云服务争议管理不能仅依赖合同中的免责、责任限制或者单方处置条款，而应当将裁判规则进一步落实到业务流程和证据管理之中：一方面，通过合同及产品规则明确服务范围、变更机制、责任边界和退出安排；另一方面，通过通知送达、操作审批、日志留存、故障响应和数据处置等机制确保相关约定能够被实际执行和证明。在此过程中，云服务商也应始终关注合规义务的落实情况。

只有使合同约定、业务流程、技术控制与证据记录相互衔接，云服务商才能真正将争议应对由事后处置转化为贯穿全生命周期的风险管理。

特别声明

汉坤律师事务所编写《汉坤法律评述》的目的仅为帮助客户及时了解中国或其他相关司法管辖区法律及实务的最新动态和发展，仅供参考，不应被视为任何意义上的法律意见或法律依据。

如您对本期《汉坤法律评述》内容有任何问题或建议，请与汉坤律师事务所以下人员联系：

孙伟

电话： +86 21 6080 0399

Email: wei.sun@hankunlaw.com

权威

电话： +86 21 6080 0946

Email: wei.quan@hankunlaw.com