

销 售 合 同 (云服务)

合同编号: _____

签 订 地: 武汉

签订时间: 2025 年 11 月 25 日



销售合同（云服务）

甲方（采购方）：湖北省住房和城乡建设厅

法定代表人：刘丰雷

住 所：武汉市武昌区中南路 12 号

乙方（供应方）：湖北省楚天云有限公司

法定代表人：王忠浩

住 所：武汉市东湖开发区花城大道 9 号武汉软件新城 1.1 期 A2 栋 1-3 层、4 层（2）号

第一部分 鉴于条款

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，经友好协商，甲乙双方就购买云服务项目达成一致，签署本合同。

第二部分 正文

第一条 甲方采购乙方的服务概况

1.1 项目名称：【湖北省住房和城乡建设厅】购买云服务项目；

1.2 实施地点：【湖北省楚天云有限公司云数据中心】。

第三条 服务内容

3.1 乙方作为湖北省级政务云服务提供商，为甲方提供业务系统部署所需的基础设施，以确保甲方业务系统稳定运行、数据妥善存储、网络保持连通及安全加强加固。根据《2025 版楚天云服务目录及单价（试行）》，乙方向甲方提供包括但不限于基础设施、软件支撑、应用功能、信息安全技术、技术服务、国产化服务、信息资源服务在内的七大类服务。具体的服务内容，基于甲方应用系统的实际资源需求，已在合同附件 1《云服务内容清单》中详细列明。如甲方对云

服务的标准、功能、参数等有任何更改需求，需经甲乙双方协商一致，并以书面形式确认，签字盖章后方可实施。

第四条 服务时限

甲方所购买的云服务，由资源分配或服务提供之日起开始，到资源释放之日终止计费。

本合同具体服务期限为：【2025】年【1】月【1】日起至【2025】年【12】月【31】日止。

乙方应在服务期限届满前 60 日，以书面形式（含邮件，需发送至甲方系统应急联系人邮箱）提醒甲方服务到期时间，并同步提供续约方案及数据迁出指引，提醒记录需留存备查。

第五条 合同金额及支付方式

5.1 合同金额

人民币（大写）【壹佰叁拾万】元整（小写：¥【1300000】元）。

合同金额包括乙方提供的服务所需费用及应纳税费等全部费用，甲方在合同期内不再支付任何费用。

5.2 支付方式

甲方在收到乙方开具的等额增值税普通发票，确认乙方已完成云服务部署前的基础设施准备后 15 个工作日内，向乙方支付合同总金额【80】%的款项，计人民币【壹佰零肆万】元整（小写：¥【1040000】元）。2025 年 12 月 31 日前，乙方向甲方提供年度服务报告，甲方完成验收，并向乙方支付合同总金额【20】%的款项，计人民币【贰拾陆万】元整（小写：¥【260000】）。

甲方每次付款前，乙方应当向甲方交付与每次合同金额等额的发票，发票类别为：【增值税普通发票】，发票税率为：【6%】。

5.3 收款账号信息

收款单位名称：【湖北省楚天云有限公司】

开户银行：【中信银行股份有限公司武汉水果湖支行】

银行账号：【8111501012600082322】

第六条 双方权利及义务

6.1 甲方权利及义务

6.1.1 甲方享有获得乙方提供的云服务技术咨询及支持服务的权利。

6.1.2 甲方对乙方提供的云服务享有申请系统云计算资源的重启、停止、重置密码、实例监控等管控权利。甲方可根据需求实时提出对计算资源 CPU、内存、存储资源的大小、网络的带宽等弹性资源进行调配的申请，由乙方审批同意后，并按需分配资源。甲方提出弹性资源调配申请后，乙方应在 2 个工作日内完成审批并书面反馈（含同意调配方案或不同意的具体理由及改进建议）；若逾期未反馈，视为乙方同意甲方申请，乙方需在反馈逾期后 3 个工作日内完成资源调配。

6.1.3 在乙方提供的云服务到期或因其他原因需停止服务，云平台资源释放前，甲方需自行对已上云的系统文件、数据等相关内容按照自身需求进行保存和备份。乙方经与甲方确认后进行资源释放操作，对于因甲方资源释放前未进行数据备份等操作造成的数据丢失，乙方不承担相关责任。甲方应对乙方提供的平台账户、密码等准入方式和信息采取严格保密措施，为保障甲方自身上云应用和云平台的安全，不得将相关信息向无关人员或单位泄露。

6.1.4 甲方有义务积极配合乙方开展的关于待迁移系统当前的部署环境，以及迁移或部署对于云平台的环境要求的调研工作。

6.1.5 甲方有义务确保上云的应用自身的安全保障工作，任何因应用层面代码漏洞、源代码审计不足、缺乏应用本身的安全巡检导致的病毒侵入、渗透等安全或应用问题，甲方应承担相关应用安全责任。乙方可提供有偿应用渗透扫描的安全服务。

6.1.6 因甲方的管理或人为因素造成乙方平台级风险，或影响其他租户正常使用，甲方应及时配合进行故障移除。

6.1.7 甲方迁移或部署上云的应用必须遵守相关法律法规的规定，确保上云应用符合相关法律法规的规定并承担相关法律责任。同时，甲方及其委托的专业人员、甲方客户在使用乙方提供的产品时，必须遵守有关法律法规、行政规章及

国家政策，不得利用乙方提供的产品进行任何违法经营活动，或任何违反法律或违背社会公德的行为（包括但不限于黑客行为，侵权行为）。

6.1.8 对于甲方的应用系统，如存在突发访问量峰值或瞬时流量等情况，甲方应提前一个月正式通知乙方，由乙方采取临时措施，应对高峰访问。

6.1.9 甲方有义务对乙方不定时通报的相关威胁信息、风险告警、防范建议评判后采取应对措施。

6.1.10 甲方应保证提供给乙方的系统应急联系人的联系信息真实有效。联系方式必须包含姓名、职位、联系电话、邮箱（必须包括但不限于此），以便在乙方监控到应用系统存在相关问题能及时通知甲方进行维护处理。

甲方系统应急联系人联系方式如下：

姓名：【 柳昊 】， 职位：【 副主任 】，联系地址：【 027-68873795 】

6.1.11 甲方通过乙方提供的服务，加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为甲方自有业务数据。乙方除执行甲方的服务要求外，不得进行任何未获授权的使用及披露；但以下情形除外：在国家有关机关依法查询或调阅用户业务数据时，乙方具有按照相关法律法规或政策文件要求提供配合，并向行政、司法等机构披露的义务，乙方披露前需提前告知甲方；甲方和乙方另行协商一致。

6.1.12 如甲方自行对其业务数据进行删除、更改等操作，甲方业务数据一经删除即不可恢复，甲方应谨慎操作，乙方不承担相应责任。

6.1.13 【服务变更、终止条款】在服务有效期间，如甲方因乙方违约或者其他乙方原因提出终止要求，甲方无需支付任何违约金，另乙方应当返还甲方已经支付的服务费，甲方由此产生的所有损失由乙方承担。

6.1.14 【服务赔偿条款】若因乙方原因导致无法提供本合同约定的服务并持续较长时间，甲方有权选择以下方式之一追究乙方违约责任：

（1）要求乙方以无法提供服务的实际天数的两倍延长该项服务期限；

（2）要求乙方赔偿直接损失，但赔偿金额不得超过无法提供服务的实际天数所涉及的服务费用。

赔偿金额计算公式：赔偿金额=（服务总金额/服务天数）*无法提供服务的实际天数*1.5（系数）。

乙方在服务中断后1小时内，需启动应急响应机制（含技术团队对接、临时替代方案提供），若未按时响应，额外按5000元/小时支付违约金。

6.1.15【数据安全责任】甲方应自行采取适当、安全的措施管理存储于乙方处的数据及其他信息，确保其安全性和完整性。同时甲方应对其行为（包括但不限于自行安装软件、采取加密措施或其他安全行为等）及其后果承担全部责任。

6.1.16【使用限制】甲方在使用服务过程中应遵守本协议以及乙方公司规定，不得利用服务进行以下行为，也不得为这些行为提供任何形式的便利：

- （1）将服务中的云服务器用于虚拟服务器、磁盘空间出租、代理服务器或邮箱服务器；
- （2）从事赌博、非法游戏、私服、外挂等非法互联网活动；
- （3）发布、传送、传播电子邮件广告、垃圾邮件（SPAM）；
- （4）发布、传送、传播不受欢迎的或未经请求的电子邮件、电子广告、短信广告或含有反动、色情等有害信息的电子邮件或短信；
- （5）建立或使用与服务无关的程序或进程，导致过度占用服务器资源，影响服务系统、其他用户使用网络或服务器、产品/应用、服务等正常运行，或导致服务中断、服务器宕机等。
- （6）进行任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式对其他网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等；
- （7）进行任何改变或试图改变本服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；
- （8）利用技术或其他手段破坏、扰乱服务的运营或其他用户对服务的使用；
- （9）以任何方式干扰或企图干扰乙方公司任何产品、任何部分或功能的正常运行，或者制作、发布、传播相关工具、方法等；
- （10）从事任何违反诚信原则、公序良俗、公众道德的行为；

(11) 若用户从事 DNS 解析、安全服务、域名代理、反向代理等任何业务，并因此频繁遭受攻击（包括但不限于 DDos）而未及时纠正行为，应当承担相应责任。

6.2 乙方权利及义务

6.2.1 乙方应按照本合同约定，向甲方的业务系统平台提供所需的云服务。

6.2.2 若乙方监测到甲方在使用服务时违反了合同条款，并对平台或其上的应用造成了重大故障，乙方有权在告知甲方后，根据实际情况决定暂时中断或终止服务。在面临重大安全风险时，若国家级监管部门如公安部、网信办、通管局等发出紧急指令要求暂停服务或进行整改，乙方将依照指令对甲方的业务系统进行相应处理。

6.2.3 在合同规定的服务期限内，乙方应提供全天候（7*24 小时）的电话报障服务，并确保提供的服务联系信息准确有效，若因乙方未及时提供服务而导致甲方造成的所有损失，均由乙方承担。

6.2.4 乙方负责对云平台的底层硬件、操作系统、以及相关的增值服务提供咨询和故障处理。对于甲方应用层面的代码问题或运行故障，在甲方未明确要求乙方提供应用运维服务的情况下，乙方不承担主导的排查和解决责任，但应提供必要的协助以帮助甲方进行问题排查。

6.2.5 乙方提供平台内虚拟机的补丁发布，甲方应配合及时完成补丁安装与应用。若因甲方未及时安装已发布的补丁而导致的故障或损失，乙方不承担责任。

6.2.6 对于乙方提供的相关计算资源、存储资源、数据库资源等服务，如因甲方操作不当导致的服务异常或服务器宕机，乙方有义务协助甲方恢复服务。但对于由此造成的数据丢失或业务中断等其他后果，乙方不承担责任。服务异常的定义为：云主机服务、云数据库服务、云存储服务等在操作系统、网络或应用层面出现的报错，导致应用无法正常运行；服务器宕机的定义为：云主机服务器无法工作。

6.2.7 乙方有义务严格遵守甲方相关信息的保密要求，非因乙方原因造成外泄或遗失，乙方不承担相应后果。

6.2.8 乙方承诺持续提升服务质量和稳定性，但若出现当前行业内技术水平无法规避的问题，不视为乙方违约。但乙方有义务配合甲方共同讨论并设计相关调整策略和解决方案。

6.2.9 若乙方已按事先约定的方式发布平台功能升级通知，在功能升级期间导致服务短暂中断不视为乙方违约。升级公告及保障措施机制将在升级前 48 小时通过邮件形式发送至乙方提供的应急联系人）。

6.2.10 当服务期届满、服务提前终止时（包括但不限于双方协商一致提前终止，其他原因导致的提前终止等），除法律法规明确约定、主管部门要求或双方另有约定外，甲方应与乙方协商数据和业务系统迁出云平台的方案，双方确定数据迁出的范围和详细清单。在退出服务过程中，乙方配合甲方完整地取回数据。甲方应验证数据的完整性。若乙方提供数据迁移服务，相关费用由双方另行协商。乙方应提醒甲方妥善处理业务数据，并提供一个月缓冲期。在缓冲期内，乙方将继续存储甲方业务数据（如有）。缓冲期结束后，乙方有权删除甲方的业务数据，包括所有缓存或备份副本，不再保留甲方的任何业务数据。

缓冲期内，乙方应按照本合同第八条个人信息保护标准，对甲方业务数据进行加密存储及定期备份（备份频率不低于每日 1 次），不得擅自修改、泄露或删除；缓冲期届满前 10 日，乙方需向甲方发送《数据删除预警通知书》，经甲方书面确认（含邮件回复）后，方可删除数据。

6.2.11 乙方恪守对甲方的安全承诺，根据适用的法律保护用户存储在乙方数据中心的数据。但对于甲方自行安装软件或自行操作引发的任何故障、问题以及因甲方发布信息所产生的影响，均由甲方自行负责，乙方不承担任何责任。

6.2.12 【服务变更、终止条款】因甲方过错、违反法律规定或者合同条款，乙方有权选择中止或终止合同项下的服务。甲方已经支付的费用将不予退还，且由此造成的损失由甲方承担。甲方过错指甲方违反本合同第六条 6.1.16 款使用限制、未配合乙方进行系统调研导致服务无法开展等经乙方书面通知后仍未整改的情形；乙方主张甲方过错时，需提供书面证据（如整改通知书、违约行为记录），否则不得终止服务。

第七条 个人信息保护

7.1 乙方制定了严格的用户上传信息处理规则和安全保护措施来确保不超越目的和范围收集用户信息，确保用户上传信息的安全，确保用户上传信息不被滥用。乙方保证不会公开或向第三方提供用户的注册资料以及用户存储在云中的非公开内容，除非有下列情况出现：

7.1.1 依有关法律法规或有权机构要求；

7.1.2 在紧急情况下，为维护用户及公众的权益；

7.1.3 其他依法需要公开、编辑或透露个人信息的情况。

7.2 本协议项下服务或产品不含有任何旨在破坏用户数据和获取用户隐私信息的恶意代码，不含有任何监控、监视用户的功能代码，不会收集用户个人文件、文档等信息，不会泄漏用户隐私。

7.3 乙方提供的服务需要用户通过平台账号进行登录并提交账号的相关信息。乙方仅将此信息用做服务使用权验证并不会做其他任何用途。

7.4 乙方采取尽可能的安全技术措施保障用户个人信息、数据安全，乙方的云对用户存储的资料都进行了分块处理并加密存储，从技术上保证了数据的保密性。

第八条 免责条款

8.1 鉴于计算机及互联网的特殊性，以下情况导致的服务中断或性能下降将不视为乙方违约，乙方不对因此给甲方造成的损失承担责任：

- (1) 黑客攻击、病毒传播、电信运营商的技术或政策调整等不可预测事件；
- (2) 乙方为保障服务质量进行的服务器配置、维护等必要的短期服务中断；
- (3) 因互联网通路拥堵导致的甲方服务器访问速度减缓。

8.2 如遇政府禁令、罢工、现行生效的适用法律法规的变更、自然灾害（如洪水、火灾、爆炸、雷电、地震、风暴等）、停电、通讯线路故障、人为蓄意破坏、黑客攻击、计算机病毒、电信部门技术或政策、政府管制等不可预见，不可避免，不可克服和不可控制的不可抗力事件，导致甲乙双方无法全部或部分履行合同，或迟延履行合同，双方均不承担违约责任。遭受不可抗力影响的一方应

尽力采取措施减少损失，并在不可抗力事件解除后协商恢复合同履行。如果合同履行已不可能或不必要，则双方应协商解决后续事宜。

第九条 违约责任

9.1 本合同任何一方违约均须依据本协议承担违约责任。

9.2 如因乙方原因，造成面向甲方提供的服务连续 72 小时中断，甲方可要求终止服务，但非乙方控制之内的不可抗力或意外事件原因引起的除外。

若因乙方原因导致数据泄露或服务连续中断超过 72 小时，甲方有权单方面解除合同，乙方需退还已收取但未提供服务期间的费用，并且乙方还需向甲方支付合同总金额 20% 的违约金。

9.3 若因乙方提供服务质量不符合甲方要求，乙方应退还全部已经收取的费用，并按照合同总金额的 20% 向甲方支付违约金，给甲方造成的损失，均由乙方承担。

9.4 甲方逾期付款的，应依法承担违约责任。

第十条 合同争议解决

10.1 本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协调不成依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

第十一条 合同生效及失效

11.1 本合同正本一式【肆】份，甲方执【贰】份，乙方执【贰】份；合同正副本具有同等法律效力。合同有效期为自双方加盖公章（或合同专用章）之日起生效，至合同服务期结束后失效。

以下为签字栏，无合同正文。

甲方(全称): 湖北省住房和城乡建设厅

乙方(全称): 湖北省楚天云有限公司

通信地址: 武汉市武昌区中南路12号

通信地址: 武汉市东湖开发区花城大道9号武汉软件新城1.1期A2栋1-3层、4层(2)号

法定代表人/

授权签约人

(签名):

盖章:

签约日期: 2025.11.25



法定代表人/

授权签约人

(签名):

盖章:

签约日期: 2025.11.25

