

# 思华 xView 云桌面服务协议(SLA)

## 1. 服务范围

xView 云桌面是一种由思华科技提供虚拟桌面服务，通过在云平台上部署软、硬件，使终端用户通过瘦客户端或者其他任何与网络相连的设备来访问跨平台的应用程序，以及整个客户桌面。xView 在打造与传统主机无差异的用户体验的同时提供了友好的管理界面，您可以批量、灵活、高效的管理您的云桌面。

## 2. 服务等级指标

### 2.1 数据持久性

数据持久性按服务周期统计，一个服务周期为一个自然月，如不满一个月按一个月计算为一个服务周期。即，每 10000 个云桌面磁盘，每月数据不丢失的概率为 99.99%，即每月最多只有 1 个云桌面磁盘可能发生数据丢失。

数据持久性：不低于 99.99%；

数据持久性按服务周期统计，一个服务周期为一个自然月，如不满一个月按一个月计算为一个服务周期。

数据持久性计算公式：每服务周期完好数据的云桌面磁盘/(每服务周期完好数据的云桌面磁盘 + 每服务周期丢失数据的云桌面磁盘)。

即，每 10000 个云桌面磁盘，每月数据不丢失的概率为 99.99%，即每月最多只有 1 个云桌面磁盘可能发生数据丢失。

### 2.2 数据可销毁性

### 2.2.1 在服务数据可销毁说明

针对正在服务的云桌面，默认情况下采用软删除，数据删除后采用多次随机数据反复覆盖，以删除数据。

桌面资源回收时，将提供全盘格式化服务。当云桌面宿主机或存储设备上所包含的硬盘进行报废时，思华可协助支持物理硬盘格式化服务以及消磁服务。对该硬盘进行消磁操作，然后再报废。消磁过程全程视频监控并长期保留相关记录，定期审计磁盘擦除记录和视频监控以满足安全合规要求。

## 2.3 数据可迁移性

针对底层数据，即云桌面系统镜像，目前采用 qcow2 的格式，支持迁入迁出。

针对上层数据，即云桌面内用户数据，支持全部普通 PC 的网络传输方式，如 windows 文件共享、网盘、QQ 即时传输等，此外，还可以通过云桌面终端直接 USB 传输，即 U 盘或移动硬盘。

## 2.4 数据知情权

### 2.4.1 数据知情权

云桌面服务器及配套产品在客户购买后，数据存储的数据中心将交由客户自主管理，因此，客户对服务器及其数据具备控制权及知情权。

此外，思华为云桌面企业客户管理员提供自助云桌面管理系统，管理员可查看其服务器系统容量使用情况，并可进行桌面管理、节点管理、模板管理、用户及其权限管理等信息。

### 2.4.2 数据知情权说明

- 1) 用户可以依据自身业务需求选择相应的云桌面解决方案。

- 2) 用户可自行管理云桌面服务器，或知晓云桌面服务器所在地，其所在地符合法律遵守中华人民共和国有关法律法规。
- 3) 除政府监管部门监管审计需要外，用户所有数据不会提供给任何第三方。
- 4) 未经用户授权，服务商不能查看用户云桌面内任何对象数据文件等。
- 5) 用户所有数据不会用于任何国外服务或提供给第三方进行数据分析。

## 2.5 数据私密性

思华 xView 云桌面管理平台支持对各类用户进行分组，对其权限进行限制，以保证数据的隐私性。

现有权限包括如下几种方式：

- 1、基于账户的权限划分：某个账户是否可以访问某个/某组云桌面；
- 2、对 USB 接口的权限控制：某个/某组云桌面的 USB 是否可以使用；
- 3、对网络访问的权限控制：某个/某组云桌面能否访问网络、某个网段或网站。

此外，云端网络云桌面管理平台对用户账户信息、用户操作等信息有严格的权限控制和日志管理，用以保障数据的私密性。

## 2.6 数据可审查性

依据现行法律法规或根据政府监管部门监管、安全合规、审计或取证调查等原因的需要，在符合流程和手续完备的情况下，xView 可以提供用户所使用的服务的相关信息，包括关键组件的运行日志、运维人员的操作记录、用户操作记录等信息。

## 2.7 服务功能

云桌面具有自助管理、批量创建、自定义模板、权限控制等多种功能。云桌面服务的所有具体功能请详见详细说明文档、技术文档帮助文档，所有可能影响用户的功能性变更都将告知用户。

## 2.8 服务可用性

- 1) 服务可用性定义: 指思华科技承诺用户在合同期内用户存储服务可用时间的概率。
- 2) 思华科技承诺用户的云桌面服务年可用性为 99.9%，按一年 365 天计算，则一年当中的服务不可用时间为 8.76 小时(该业务不可用时间的统计单元为用户的单业务实例)，即：

$$\text{不可用时间} = 365 \times 24 \times 60 \times (1 - 99.9\%) = 525.6 \text{ 分钟} = 8.76 \text{ 小时}$$

- 3) 思华科技承诺用户的云桌面服务月可用性为 99.9%，按一月 30 天计算，则一月当中的服务不可用时间为 0.72 小时(该业务不可用时间的统计单元为用户的单业务实例),即：

$$\text{不可用时间} = 30 \times 24 \times 60 \times (1 - 99.9\%) = 43.2 \text{ 分钟} = 0.72 \text{ 小时}$$

- 4) 服务可用性计算公式：

$$\text{可用率} = \frac{\text{每月实际可用时间}}{\text{每月(实际可用时间+不可用时间)}} \times 100\%$$

- 5) 公式说明：以月为统计周期，如不满一月按月计；以分钟为单位计算。其中，不可用时间为云桌面失去对外网络连接，或者不能上传/下载数据的时间（以分钟为单位），以 5 分钟为计量单位，大于 5 分钟则计入不可用时间，低于 5 分钟则不计入不可用时。不可用时间按单个用户的单个服务单元计算。

- 6) 不可用时间不包括：

- 因不可抗力因素如战争、地震、动乱，非服务商可以控制所造成的服务不可用；
- 因用户自身操作失误或所安软件错误造成服务不可用；
- 例行的维护时间，如网络割接、设备维护等时间。

## 2.9 服务资源调配能力

思华科 xView 云桌面为用户提供相对灵活的资源调配能力，使得用户可以根据自己的业务需要

选择云桌面解决方案。同时，xView 云桌面产品支持服务节点的横向添加，具备灵活、可拓展性，供客户按需选取和使用。

## **2.10 故障恢复能力**

xView 云桌面为客户提供 7×24 小时的运行维护，并以电话报障等方式提供技术支持，具备完善的故障监控、自动告警、快速定位、快速恢复等一系列故障应急响应机制。

## **2.11 网络接入性能**

用户在购买 xView 云桌面服务时，将使用本地机房进行私有云桌面搭建。

## **2.12 服务计量准确性**

云桌面计费以合同为准，分为硬件设备费用和软件产品费用，硬件设备包括服务器以及云终端设备。

## **2.13 云桌面用户体验**

xView 云桌面可支持用户进行 1080p 视频播放，并保证音频质量。针对用户在云桌面中进行的基本操作如: Office 相关操作，鼠标移动，压缩，解压，大文档打开等，可保障用户体验及服务质量。

## **2.14 接入认证能力**

xview 云桌面提供多重身份认证方式，包括用户名及密码的终端认证方式、硬件特征码绑定认证、U-key 认证等。用户名及密码由管理员创建，云桌面终端用户登录进行接入认证；硬件特征码绑定认证，将云终端的信息与用户账号绑定认证。

## **2.15 服务赔偿条款**

### **2.15.1 赔偿范围**

因 xView 网络设备故障、设计缺陷或操作不当导致用户服务不可用，但不包括服务不可用的 24 小时之内用户未向思华科技报告的情况，以及由于以下不可抗力原因所导致的服务不

可用；不可抗力是指本协议任何一方不能预见、不能避免且不可克服的事件，包括但不限于：

- 1) 自然灾害、灾难性气候、火灾等；
- 2) 战争或准战争状态、敌对行动、恐怖活动、骚乱、罢工、行业纠纷等；
- 3) 政府行为，如征用、行政许可的授予及撤回、戒严等；
- 4) 电力供应中断、黑客攻击、计算机病毒等。

### **2.15.2 赔偿方案**

- a) 如用户付款逾期，除补交应付金额外，还须每天按逾期款项的 0.3%向思华科技支付滞纳金。
- b) 在合同执行期间，如果用户拖延付款超过 10 个工作日，那么思华科技有权单方解除合同，并可按本条第一款追究用户的违约责任。
- c) 同意在 180 日内服务中断累计时间超过 24 小时或每月中断次数超过 3 次用户可单方提出终止本协议，无需承担违约责任，思华科技须负责赔偿由此给用户造成的直接损失。

### **2.16 服务变更、终止条款**

思华科技在下述情形下终止条款，双方互不负责，但终止方应书面通知另一方：

- 1) 一方当事人主体资格消失，如破产。但进行重组、名称变更或者与第三方合并等不在此列。
  - 2) 一方严重违反本协议，另一方根据本合同的约定解除本协议。
  - 3) 因不可抗力而解除本协议或者双方当事人协商一致解除本协议的。
  - 4) 依法律法规规定的情形而终止。
- 合同到期后，如果用户没有按时支付续约款项，则双方认同本协议执行终止。思华届时将关闭云桌面服务。

- 由于一方不履行协议约定的义务，或严重违反本服务协议约定的义务，造成服务协议无法履行或履行不必要时，守约方除有权向违约方索赔外，并有权终止本服务协议。
- 思华科技需要定期或不定期地对提供服务平台或相关设备进行检修或者维护，可能变更或删除部分功能。无需针对开发者进行单独通知。

## 2.17 用户约束条款

用户承诺不进行下列行为：

- 1) 散布电子邮件广告、垃圾邮件（SPAM）：利用服务器散发大量不受欢迎的或者未经请求的电子邮件、电子广告或包含反动、色情等有害信息的电子邮件；
- 2) 利用思华科技提供的资源和服务上传（Upload）、下载（Download）、存储、发布如下信息或者内容，为他人发布该信息提供任何便利（包括但不限于设置 URL、BANNER 链接等）：
  - \* 违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；
  - \* 涉及国家机密或安全的信息；
  - \* 封建迷信或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息；
  - \* 博彩有奖、赌博游戏，“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动；
  - \* 违反国家民族和宗教政策的信息；妨碍互联网运行的安全信息；
  - \* 侵害他人合法权益的信息或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容；
  - \* 其他违反法律、法规、部门规章或国家政策的内容；
  - \* 进行任何破坏或试图破坏网络安全的行为；
  - \* 进行任何改变或试图改变思华科技提供的系统配置或破坏系统安全的行为；
  - \* 运行影响网站服务器或者思华科技服务器正常工作的程序、进程等；
  - \* 其他超出思华科技服务范围，可能给思华科技带来任何不利影响的行为或者是国家禁止的行

为。

## 2.18 免责条款

由以下原因所导致的云桌面服务不可用，不计入服务不可用时间：

- 1) 不可抗力的原因引起的：台风、洪水、火灾、旱灾、地震、风灾、大雪、泥石流、山崩、各种原因发生的火灾；战争、动乱、停电、政府干预、罢工、禁运、市场行情等；
- 2) 思华科技提前通知用户进行必要的维护而引起的；
- 3) 由于任何第三方引起的，包括但不限于以下所列：
  - 各种原因引起的 INTERNET 基础网络故障；
  - 用户应用遭网络攻击或病毒感染所引发的结果；
  - 用户接入端的网络性能和接入设备性能；
  - 用户未遵循合同条款及相关国家法律法规行为所引发的结果；
  - 其他不能预见并且对其发生和后果不能防止并避免的不可抗力原因。

## 3. 其他

思华科技有权根据变化适时对本服务等级协议部分服务指标作出调整，并及时发送邮件或书面通知向用户提示修改内容。