

云轴科技网页隐私政策

更新时间：2026 年 7 月 15 日

生效时间：2026 年 7 月 22 日

上海云轴科技股份有限公司（以下简称“云轴科技”或“公司”、“我们”，注册地址为上海市闵行区东川路 555 号丁楼 502A 室）就云轴科技网页(以下或称“本网页”，包括 zstack.io, docs.zstack.io, zstack-cloud.com, docs.zstack-cloud.com 等网页及其信息介绍的子页面，以及通过“注册”“下载”“咨询”等提交信息的页面)的使用制定了本隐私政策。如某一具体云轴科技产品或服务未设立独立隐私政策或其他个人信息处理规则的，则该部分产品或服务同样适用于本隐私政策，若相应产品或服务单独设立有隐私政策或其他个人信息处理规则的，则优先适用相关产品或服务的隐私政策、个人信息处理规则，相应隐私政策/个人信息处理规则中未涵盖的内容，本隐私政策有约定的，以本隐私政策内容为准。

感谢您访问云轴科技网页！云轴科技重视您的隐私，我们感谢您对云轴科技的信任。

本隐私政策(下称“隐私政策”)将解释对于您的个人信息之处理（包括但不限于收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等），并规定了您对该等个人信息所持有的相关选择和权利。请仔细阅读——了解我们如何收集和使用您的个人信息，以及您可以如何控制这些个人信息非常重要。对本隐私政策中与您的权益存在重大关系的条款和个人信息，我们将采用粗体字进行标识以提示您注意，对于我们收集的敏感个人信息，我们将进一步采用加下划线的方式进行显著标识以提示您关注。如果您不同意我们按照本隐私政策所述方式处理您的个人信息，请不要在收到请求时提供您的信息，并停止使用本网页。

一、我们如何收集及使用您的个人信息

1、当您进行个人注册时，需要您填写并向我们提供**客户类型（个人客户、企业客户）以及账户信息（包括姓名、电子邮件地址、手机号码、验证码、登录密码）、您所属公司信息（公司名称、您在公司所担任的职位）**。您注册完成后，可以通过您注册时提交的手机号登录本网页使用我们的服务，我们将通过发送**短信验证码**的方式来验证您的身份是否有效。

当您以合作伙伴身份注册我们的渠道门户伙伴网站时，需要您填写并向我们提供您的**姓名、密码、职位、公司名称、公司所在省市、验证码、电子邮件地址、手机号、ZStack 邀请人**。您还可以进一步选择填写其他更多信息（包括公司注册资金、成立时间、意向合作行业、公司网站、公司介绍）。当您注册完成后，您可以使用您的**账号（电子邮件地址）、密码**进行登录以使用我们的服务。

2、当您提交产品/文档下载申请时，我们将会收集您的**姓名、公司名称、电子邮件地址、手机号**，以此联系到您及处理您的申请，并将下载链接通过邮件形式发送至您的邮箱。我们将通过发送**短信验证码**的方式来验证您的身份是否有效。

3、当您提交私有云方案规划咨询申请时，我们将会收集您的**姓名、公司名称、电子邮**

件地址、手机号、您希望咨询的方案内容，以此了解您的身份以及所在行业需求，并联系到您以便与您沟通您咨询的方案内容。我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。

4、当您参与本网页上的调研活动，填写 ZStack 调研问卷时，我们将会收集您的姓名、公司名称、电子邮件地址、手机号以及您填写的调研问卷内容，以此了解您的身份以及所在行业需求，并联系到您以便就您填写的调研问卷内容进行回访。在您填写调研问卷时，我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。

5、当您报名 ZStack 全国渠道巡展等活动时，我们将会收集您的姓名、公司名称、电子邮件地址、手机号、意向参会城市，以此了解您的身份以及参会城市需求，并联系到您。我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。

6、当您进行 ZCCE 或 ZCCA 等 ZStack 认证培训课程咨询时，我们将会收集您的姓名、公司名称、电子邮件地址、手机号、您希望咨询的认证培训内容，以此了解您的身份，并联系到您以便与您沟通认证培训课程相关事宜。我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。

7、当您需要申请 ZCCC 或 ZCCT 等 ZStack 认证培训课程激活码，以便在激活成功后进行课程学习，您可以通过本网页上展示的方式联系我们的工作人员进行申请，并提交您的申请课程、姓名、电话、电子邮件地址、城市、公司名称。如您为学生，需向我们提供您的学校名称、年级、专业。我们会在核实您的申请信息后，向您发送激活码。

8、当您通过培训考核后，可申请 ZStack & 工信人才联合颁发证书时，我们将会收集您的姓名、手机号、电子邮件地址、城市名称、公司/学校名称、证书类型，以此核实您的申请信息，并联系到您以便与您沟通证书发放事宜。我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。

9、当您申请产品兼容性认证时，我们将会收集您填写的联系人姓名、公司名称、联系人电话、联系人电子邮件地址、证书邮寄地址、产品名称、产品类型、产品架构、产品描述、公司 logo、意向认证产品、测评方式，以此了解您的申请信息，并联系到您以便与您沟通认证事宜。

10、当您申请试用公司产品时（包括高级功能板块），我们将会收集您的姓名、公司名称、电子邮件地址、手机号、您填写的希望通过 ZStack 解决的问题或需求，以此联系到您并与您沟通产品试用事宜。我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。

11、当您申请成为我们的培训合作伙伴时，我们将会收集您的姓名、手机号、电子邮件地址、城市、公司名称、职位以及您填写的合作意向，以此了解您的申请信息，并联系到您以便与您沟通申请成为培训合作伙伴相关事宜。我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。

12、当您成为我们的试用客户或者付费客户后，如您遇到产品相关问题，您可以创建

工单进行咨询，为此，您需要填写工单信息（包括问题优先级、工单标题、工单类型、产品、详情、机密信息、截图/日志文件、附件）、**提交人的姓名、联系人手机号、方便联系时间、电子邮件地址、公司名称**，我们收到您提交的工单后将会协助您解决相应问题。

13、您可以通过本网页申请报备商机，我们将会收集项目信息（包括项目名称、预计签单日期、预计销售金额、项目背景、项目需求、项目规模、项目阶段、项目计划、采购方式、商机来源、项目跟进情况、竞争对手）、最终用户信息（包括最终用户企业全称、所在省份、所在城市、所属一级行业、所属二级行业）、**商机联系人信息（包括联系人姓名、角色、手机号码、电子邮件地址）**以及其他信息（包括指定商机负责人、合作伙伴公司名称、项目背景）。我们会审核您提交的商机报备信息并与您联系。

14、当您通过本网页提交咨询问题或者申请预约沟通、意见反馈时，我们将会收集您的**姓名、公司名称、电子邮件地址、手机号、您的需求或希望解决的问题、您反馈的意见内容**。以此联系到您并处理您的问题或需求。**我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效**。当您拨打我们的客服电话进行咨询时，为便于尽快帮助您解决问题或记录相关问题的处理方案及结果，我们会通过电话录音的方式留存与您的**通话记录**。

15、基于向您推荐产品或服务、发送消息通知、提供营销活动信息，我们可能会自行或委托我们合作的服务商向您进行消息推送，包括基于您的**手机号码**通过短信或电话方式向您进行消息通知、向您的**电子邮件地址**发送消息，为此我们可能使用您提供的**姓名、公司名称、职务、电子邮件地址、手机号信息**。

16、当您收到我们的邀请或者您具备相应权限时，您可注册使用我们的技术论坛，我们会在该技术论坛上发布相关技术问题的解决方案等内容，您仅可进行查看和下载，不可发布其他信息。为此，我们会收集、使用您注册技术论坛时填写的**用户名、密码、注册原因、验证码以及电子邮件地址**。

17、当您访问、浏览或使用本网页时，为保障网页安全稳定运行、排查故障、统计和优化服务体验，我们可能会自动收集您的**访问日志及设备与网络信息**，包括**IP地址、浏览器类型、设备型号、操作系统、访问时间、访问页面、来源页面、请求记录、错误日志**等。

18、当您使用本网页中的ASK AI、AI问答、智能助手等功能（以下统称“AI问答功能”）时，为向您提供AI问答、问题追踪、安全防护、服务质量改进、故障排查、滥用防范和合规审计等服务，我们可能会收集和处理您主动输入的问题内容、必要的上下文信息（如您所在的页面路径、产品线、文档标识、文章标识、接口标识、语言、上一轮问题及引用的文档标识）、系统为回答问题而检索到的公开产品资料、知识库文章、产品文档、API文档或其他公开文档片段、AI问答的生成状态、错误码、**反馈记录（如点赞、点踩、复制、打开引用等交互行为）以及必要的访问日志**。

请您不要在AI问答功能中输入账号密码、API Key、Access Key、Secret Key、Bearer Token、租户ID、生产环境日志、个人敏感信息、他人个人信息、商业秘密或其他不希望

被处理的信息。对于您主动输入的内容，我们将按照本隐私政策及相应法律法规进行处理。

19、您充分知晓，以下情形中，我们处理您的个人信息无需征得您的授权同意：

① 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；

② 为履行法定职责或者法定义务所必需；

③ 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；

④ 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；

⑤ 依照《个人信息保护法》规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；

⑥ 法律、行政法规规定的其他情形。

根据法律规定，经匿名化处理的个人信息不属于个人信息，对此类数据的处理将无需另行向您通知并征得您的同意。

二、我们如何委托处理、共享、转让、公开披露您的个人信息

（一）委托处理

我们可能委托授权合作伙伴处理您的个人信息，以便授权合作伙伴代表我们提供某些服务或履行职能。我们仅会出于本隐私政策声明的合法、正当、必要、特定、明确的目的委托其处理您的个人信息，授权合作伙伴只能接触到其履行职责所需信息，且我们会要求其不得将此信息用于其他任何超出委托范围的目的。如果授权合作伙伴将您的信息用于我们未委托的用途，其应当单独征得您的同意。**我们将信息委托给支持我们业务的授权合作伙伴处理，这些支持例如提供数据存储及配套服务、提供模型服务、提供云计算/数据处理服务、提供营销服务。**

（二）共享

1、我们不会与云轴科技以外的任何公司、组织和个人共享您的个人信息，**但以下情况除外：**

① 向您告知接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息种类，并事先获得您的单独同意；

② 根据适用的法律法规、法律程序的要求、强制性的行政或司法要求所必须的情况下进行提供；

③ 在法律法规允许的范围内，为维护云轴科技、您或社会公众利益、财产或安全免遭损害而有必要提供；

④ 只有共享您的信息，才能实现我们的产品与/或服务的核心功能或提供您需要的服务；

⑤ 应您需求为您处理您与他人的纠纷或争议；

⑥ 符合与您签署的相关协议或其他法律文件约定所提供；

⑦ 基于符合法律法规的社会公共利益而使用。

2、我们可能会将您的个人信息与我们的关联方共享。但我们只会共享必要的个人信息，且受本隐私政策中所声明目的的约束。我们的关联方如要改变个人信息的处理目的，将再次征求您的授权同意。

（三）转让

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

如果我们因合并、分立、解散、被宣告破产等原因需要转移个人信息的，将向您告知接收方的名称或者姓名和联系方式。接收方应当继续履行个人信息处理者的义务。接收方变更原先的处理目的、处理方式的，应当依法重新取得您的同意。

（四）公开披露

我们仅会在以下情况下，且采取符合业界标准的安全防护措施的前提下，才会公开披露您的个人信息：

1、根据您的需求，在您明确同意的披露方式下披露您所指定的个人信息；

2、根据法律、法规的要求、强制性的行政执法或司法要求。

（五）请您理解，根据法律法规规定，若基于上述第一条第 17 款项下所列情形，我们需要共享、转让、公开或以其他方式处理您的个人信息，无需征得您的同意。

三、Cookie 和同类技术的使用

为使您获得更轻松的访问体验，您访问本网页时，我们可能会通过小型数据文件识别您的身份，这么做是帮您省去重复输入注册信息的步骤，或者帮助判断您的账户安全。这些数据文件可能是 Cookie，或您的浏览器或关联应用程序提供的其他本地存储（统称“Cookie”）。

请您理解，我们的某些服务只能通过使用“Cookie”才可得到实现。如果您的浏览器或浏览器附加服务允许，您可以在相关的页面修改对 Cookie 的接受程度或者拒绝云轴科技的 Cookie，但这一举动在某些情况下可能会影响您使用云轴科技网页提供的服务。

四、我们如何保护未成年人的个人信息

1、我们的产品主要面向企业客户，我们并不针对未成年人提供相应产品/服务。因此，我们不会主动直接向未成年人收集其个人信息。对于经监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，我们只会在受到法律允许、监护人同意或者保护未成年人所必要的情况下使用、共享、转让或披露此信息。

2、我们非常重视对未成年人个人信息的保护。若您是 18 周岁以下的未成年人，在使用我们的产品与/或服务前，应事先取得您监护人的同意。我们根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息。

3、如果有事实证明未成年人在未取得监护人同意的情况下注册使用了我们的产品与/或服务，我们会与相关监护人协商，并设法尽快删除相关个人信息。

4、对于可能涉及的不满 14 周岁的儿童个人信息，我们除遵守本隐私政策关于用户个人信息的约定外，还会秉持正当必要、知情同意、目的明确、安全保障、依法利用的原则，严格遵循《儿童个人信息网络保护规定》等法律法规的要求进行存储、使用、披露，且除法律、行政法规另有规定外，保存期限不会超过实现处理目的所必须的期限，到期后我们会对儿童个人信息进行删除或匿名化处理。我们会指定专人负责儿童个人信息保护事宜，并设立信息安全管理委员会。

五、我们如何存储和保护您的个人信息

我们仅在本隐私政策所述目的所必要的最短时间和法律法规要求的保存期限内保留您的个人信息，超出保存期限后，我们会按法律法规要求删除您的个人信息或进行匿名化处理。我们会按照法律法规规定，将您个人信息存储于中华人民共和国境内。我们的网页运维及技术团队位于中华人民共和国境内。我们将严格按照法律法规的规定，及根据本隐私政策，采取严格安全的保护措施，保护您的权利。

我们承诺维护您个人信息的安全和完整性。我们的信息安全与访问政策限制对我们的系统和技术进行访问，我们通过使用加密等技术保护措施来保护数据。遗憾的是，尽管我们已实施并保持合理措施来保护您的个人信息，通过互联网传输信息并不完全安全。若发生个人信息泄露等安全事件，我们会启动应急预案，阻止安全事件扩大，并以推送通知、公告等形式告知您。

六、您的权利

1、查阅您的个人信息

您有权查阅您的个人信息，您可以通过“登录公司官网账号-我的账户-账户信息”的方式自行查阅您的个人信息，但法律、行政法规规定另有规定的除外。

2、复制、转移您的个人信息

您有权复制您的个人信息，您可以通过“登录公司官网账号-我的账户-账户信息”的方式复制您的个人信息。

您有权转移您的个人信息，您可以通过发送邮件至 huawu.li@zstack.io 的方式要求将您的个人信息转移至您指定的个人信息处理者，符合国家网信部门规定条件的，我们会提供转移的途径。

3、更正、补充您的个人信息

您有权更正、补充您的个人信息，当您发现我们处理的关于您的个人信息有误或者不完整时，您可以通过“登录公司官网账号-我的账户-账户信息”的方式进行更正、补充。

4、撤回或改变您的同意的范围

如我们基于您的同意处理您个人信息的，您可以通过发送邮件至 huawu.li@zstack.io 的

方式撤回或改变您的同意范围。您撤回同意的决定或改变同意范围的决定，不会影响此前基于您的同意而开展的个人信息处理。

如您不希望我们通过电话、短信和/或邮件方式向您发送营销服务信息等，您可以选择退订短信或者通过发送邮件至 huawu.li@zstack.io 的方式申请取消营销信息通知的服务。

5、删除您的个人信息

您可以通过发送邮件至 huawu.li@zstack.io 的方式向我们提出删除个人信息的请求。当您从我们的服务中删除信息后，我们可能不会立即从备份系统中删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息。如法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除个人信息从技术上难以实现的，我们会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

6、注销

如果您需要注销您的账号，您可以通过发送邮件至 huawu.li@zstack.io 的方式申请注销账户。

7、对账户信息的生前安排

根据相关法律要求，您可以提前就您的个人信息提前进行生前安排，您可以通过本隐私政策公布的联系方式，通过书面方式告知我们您的安排；如无另行安排，您的近亲属可以基于其合法、正当利益，对您身后的相关个人信息依照相关法律规定和本隐私政策的约定，行使查阅、复制、更正、删除等权利。已故用户的近亲属可以通过发送邮件至 huawu.li@zstack.io 的方式联系我们行使前述权利。

8、响应您的上述请求

为保障安全，我们可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。我们将在15天内做出答复。如您不满意，还可以通过发送邮件至 huawu.li@zstack.io 的方式投诉。

对于您合理的请求，我们原则上不收取费用，但对**多次重复、超出合理限度的请求**，我们将视情况收取一定成本费用。对于那些**无端重复、需要过多技术手段**（例如，需要开发新系统或从根本上改变现行惯例）、**给他人合法权益带来风险或者非常不切实际**（例如，涉及备份磁带上存放的信息）的请求，我们可能会予以拒绝。

七、变更

我们的隐私政策可能变更。未经您明确同意，我们不会削减您按照本隐私政策所应享有的权利。我们会在本网页相关页面上发布对本隐私政策所做的任何变更。

八、联系和投诉

1、如您对本隐私政策或您个人信息的相关事宜有任何问题、投诉、举报、意见或建议，请通过拨打客服热线 400-962-2212 与我们联系。

2、我们设立了个人信息保护负责人，您可以通过发送邮件至 huawu.li@zstack.io 的方式与其联系。

3、一般情况下，我们将在 15 个工作日内回复。如果您对我们的回复不满意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向网信、电信、公安及工商等监管部门进行投诉或举报。

附历史版本链接：

<https://cdn.zstack.io/webSiteResource/%E9%9A%90%E7%A7%81%E6%94%BF%E7%AD%96-20230307V1.pdf>

<https://cdn.zstack.io/webSiteResource/%E9%9A%90%E7%A7%81%E6%94%BF%E7%AD%96.pdf>

https://cdn.zstack.io/webSiteResource/law/CN/ZStackPrivacyPolicy_20260526.pdf