

# 个人信息的收集

当您使用我们的网站和我们的产品时，我们会直接从您那里收集信息，包括个人信息，并在法律允许的情况下通过第三方来源收集。

我们直接从您那里收集的信息：

我们直接从您那里收集个人信息，当您：

- 请求报价、产品试用、白皮书和相关下载或其他信息；
- 采购；
- 填写在线注册表格、请求信息或支持、订阅我们的新闻通讯；
- 注册活动、用户组、培训；
- 提交查询或评论，包括通过本网站、电子邮件、直邮、电话、传真或我们的社交网络页面之一进行查询；
- 使用我们的客户门户，包括论坛和 **Dynatrace** 社区上的其他帖子；
- 提交产品支持请求；
- 在线申请工作；
- 使用我们的公共论坛，包括本网站向其用户提供的聊天室、论坛、留言板、反馈表、网络日志、“博客”、新闻组和其他公共消息论坛。
- 以其他方式联系我们或使用我们的网站或产品。

我们从您那里收集的个人信息类型取决于您与我们的网站和/或我们的产品的具体互动，可能包括：您的姓名、职称、雇主或公司名称、电子邮件地址、邮寄地址、电话 您选择提供给我们的号码、国家/地区、密码和任何其他个人信息。 当您在我们的网站上购买产品或注册活动时，我们（或我们的第三方信用卡或代表我们的刷卡服务提供商）可能会收集个人数据，包括您的信用卡号。 我们还代表您保留信息，例如上述个人数据以及任何通信或博客评论。

我们也可能在我们网站其他点上收集个人数据，并且会声明正在收集个人数据。

## 我们在您使用我们的网站时自动收集的信息:

当您使用我们的网站时，我们会通过 **Dynatrace** 数字性能监控软件、**Google Analytics** 和其他第三方服务提供商收集信息。我们通过 **cookie**、网络信标和其他技术自动收集并在我们的服务器日志中记录有关您使用我们网站的以下信息：使用数据、**IP** 地址、网络浏览器类型/版本、操作系统和网站访问信息，例如日期、查看的时间和页面、语言偏好、使用的搜索引擎关键字以及在我们网站上的时间长度。我们还将收集与 **Dynatrace** 电子邮件和横幅广告相关的点击信息。

我们还使用 **Dynatrace Session Replay**，该工具使我们能够在我们的网站上记录用户会话并重播您的旅程。会话重放可能包括您的视图（浏览器或屏幕输出）和用户输入（键盘和鼠标输入、移动手势）。其主要目的是为客户支持目的识别应用程序中的问题，特别是当您遇到错误或失败时。它还可用于帮助改善客户体验并识别我们网站转换过程中的障碍。会话重放的配置方式是屏蔽在某些字段（如姓名、信用卡号、健康状况）中输入的数据，以防止存储个人数据。

在适用法律允许的情况下，我们可能会将这些数据与我们从您那里收集到的关于您的其他信息结合起来。请参阅我们的 **Cookie** 政策了解更多信息。

## 从第三方收集的信息:

有时，我们可能会从第三方（如合作伙伴、经销商、分析提供商或提供服务公司（例如与我们网站相关的支付处理服务）收到有关您的个人信息，但前提是我们已检查这些第三方是否已获得您的同意，或者法律允许或要求我们披露您的个人信息。

我们的经销商和通过其在线市场提供我们产品的公司可能会向我们提供个人数据，例如您的姓名、电话、电子邮件和公司地址，以帮助我们完成订单并提供服务和支持。为了提高我们向您提供有关我们产品的相关营销、信息和优惠的能力，我们还可能从其他来源（例如公共数据库、社交媒体平台、联合营销合作伙伴以及其他第三方）获取有关您的信息。

我们从第三方收集的个人信息类型包括您的姓名、电子邮件和邮寄地址信息。我们使用从第三方收到的信息来维护和提高我们持有的关于您记录的准确性，以帮助我们建立帐户或履行订单并提供服务和支持。

# 个人信息的使用

我们将您的信息（包括您的个人信息）用于以下目的：

- 向您提供我们的产品，就您对我们产品的使用与您进行沟通，回应您的支持需求和询问，以及用于其他客户服务目的。
- 协助我们确定我们网站、第三方网站和其他渠道的相关广告渠道，以及评估我们的广告活动是否成功。
- 定制我们可能发送或显示给您的内容和信息，提供位置定制、个性化帮助和说明，以及以其他方式个性化您在使用网站时的体验。
- 为了更好地了解用户如何访问和使用我们的网站和我们的产品，无论是在汇总的还是个性化的基础上，以改进我们的网站和我们的产品，衡量我们网站上的性能和活动，改进网站的设计和函数，以及其他研究和分析目的，包括研究调查。
- 调查和起诉涉嫌或实际的安全违规行为、违反本政策或我们的使用条款的行为。
- 保护我们的权利和利益以及本网站其他访问者、我们的员工、客户或任何其他个人或实体的权益。
- 用于研究和分析目的，包括协助我们评估和改进我们的产品和报价。

我们将从您那里收集的个人信息用于本隐私声明中所述的目的，或用于我们在收集您的个人信息时向您解释的目的。如果适用的数据保护法律允许，我们还可能将您的个人信息用于与我们向您披露的目的不相容的其他目的（例如统计目的或监控性能，提供高质量服务以及能够快速解决错误情况下的问题）。

## 使用通过我们的客户门户收集的个人信息

作为客户或合作伙伴，您可以选择通过支持和社区门户（“客户门户”）访问您的帐户。除非法律另有规定，否则我们会将您通过客户门户提交的有关您自己的最终用户客户的任何个人信息用于您当初向我们提供个人信息时的目的。

# Cookie 和其他跟踪技术

我们和我们的第三方服务提供商使用 **cookie** 和其他跟踪技术。有关我们使用的 **Cookie** 类型、原因以及您如何控制 **Cookie** 的更多信息，请参阅我们的 **Cookie** 政策。

## 数据安全

我们使用适当的技术和组织措施来保护我们收集和处理的有关您的个人信息。我们使用的措施旨在提供与处理与您个人信息风险相适应的安全级别。我们使用的具体措施包括在需要知道的基础上限制对员工的访问，在传输和休息期间进行加密，以及使用防病毒软件和入侵检测系统来保护信息系统免受攻击或其他未经授权的行为。

## 数据保留

所有收集的数据会存放在 Dynatrace 服务器所在的本地云环境，所有的监控数据不会和互联网产生任何数据交换。

如果我们有持续的合法业务需求（例如，为您提供您所要求的服务或遵守适用的法律、税务或会计要求），我们会保留从您那里收集的个人信息。

当我们没有持续的合法业务需要处理您的个人信息时，我们将删除或匿名化它，或者如果这是不可能的（例如，因为您的个人信息已存储在备份档案中），那么我们将安全地存储您的个人信息，并将其与任何进一步的处理隔离，直到可以删除为止。