Zpětná vazba a hlášení problémů

Naposledy aktualizováno: 2026-10-26.

Saga využívá zpětnou vazbu a hlášení chyb k rychlejšímu pochopení a řešení chyb. Protože Saga zpracovává osobní data, je důležité jasně stanovit, kdy je kontext přiložen a kdo jej může vidět.

1. Druhy oznámení

Saga rozlišuje tři druhy oznámení:

- **Zpětná vazba od uživatele**: uživatel uvádí, že odpověď, obrazovka nebo akce nebyla správná.
- **Hlášení chyby**: uživatel vědomě odesílá hlášení o problému s relevantním kontextem.
- **Technická chybová zpráva**: Saga automaticky nebo poloautomaticky nahlásí technickou chybu, například chybu serveru nebo pád aplikace.

2. Zpětná vazba v chatu

Při zpětné vazbě v chatu může Saga přiložit relevantní kontext chatu, například:

- vybranou zprávu;
- nedávné zprávy uživatele a asistenta;
- kontext plánovače nebo vykonavatele;
- provedené akce;
- podrobnosti o chybě;
- kontext zařízení a jazyka.

Tento kontext je přiložen pouze tehdy, když uživatel poskytuje zpětnou vazbu nebo odesílá hlášení chyby, kde je tento kontext nezbytný. Saga standardně nepřikládá úplnou historii chatu ani úplné databáze uživatelů.

3. Technické chybové hlášení

Technické chyby lze zaznamenávat pro účely stability, zabezpečení a analýzy chyb. Takové hlášení by mělo obsahovat především:

- časové razítko;
- request-id;
- verze aplikace;
- cesta nebo obrazovka;
- chybový kód;
- omezená technická metadata.

Technická hlášení o chybách by neměla obsahovat úplný obsah chatu, úplné seznamy kontaktů, obsah kalendáře, poznámky, fotografie ani přílohy, pokud si to uživatel výslovně nevybere v hlášení o chybě.

4. Přístup

Přístup ke zpětné vazbě a hlášením chyb je omezen na osoby, které to potřebují pro podporu, analýzu chyb nebo bezpečnost.

5. Lhůta uchování

Zpětná vazba a hlášení chyb se odstraní šest měsíců po podání při nejbližším denním úklidu. Tato lhůta platí i pro otevřená hlášení a neprodlužuje se, pokud se hlášení aktualizuje nebo vyřeší. Odstranění zahrnuje popis, přiložený kontext chatu a technický kontext, údaje o zařízení a interní poznámky k hlášení.

Týká se to hlášení v aktivním systému hlášení. Pro případné zálohy a samostatné bezpečnostní protokoly platí lhůty uchování dle zásad ochrany osobních údajů.