Ανατροφοδότηση και αναφορές προβλημάτων

Τελευταία ενημέρωση: 2026-10-26.

Η Saga χρησιμοποιεί ανατροφοδότηση και αναφορές σφαλμάτων για να κατανοεί και να επιλύει γρηγορότερα τα σφάλματα. Επειδή η Saga επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα, πρέπει να είναι σαφές πότε αποστέλλεται πλαίσιο και ποιος μπορεί να το δει.

1. Τύποι αναφορών

Η Saga αναγνωρίζει τρεις τύπους αναφορών:

- **Ανατροφοδότηση χρήστη**: ένας χρήστης δηλώνει ότι μια απάντηση, οθόνη ή ενέργεια δεν ήταν σωστή.
- **Αναφορά σφάλματος**: ένας χρήστης αποστέλλει σκόπιμα μια αναφορά προβλήματος με το σχετικό πλαίσιο.
- **Τεχνικό μήνυμα σφάλματος**: η Saga αναφέρει ένα τεχνικό σφάλμα αυτόματα ή ημιαυτόματα, για παράδειγμα ένα σφάλμα διακομιστή ή κατάρρευση.

2. Ανατροφοδότηση συνομιλίας

Στην ανατροφοδότηση συνομιλίας, η Saga μπορεί να αποστέλλει σχετικό πλαίσιο συνομιλίας, όπως:

- το επιλεγμένο μήνυμα;
- τα πρόσφατα μηνύματα χρήστη και βοηθού;
- πλαίσιο προγραμματιστή ή εκτελεστή;
- εκτελεσμένες ενέργειες;
- λεπτομέρειες σφάλματος;
- πλαίσιο συσκευής και γλώσσας.

Αυτό το πλαίσιο αποστέλλεται μόνο όταν ο χρήστης δίνει ανατροφοδότηση ή δημιουργεί μια αναφορά σφάλματος όπου αυτό το πλαίσιο είναι απαραίτητο. Η Saga δεν αποστέλλει αυτόματα ολόκληρο το ιστορικό συνομιλίας ή ολόκληρες βάσεις δεδομένων χρηστών.

3. Τεχνικά μηνύματα σφάλματος

Τα τεχνικά σφάλματα μπορούν να καταγράφονται για σταθερότητα, ασφάλεια και ανάλυση σφαλμάτων. Μια τέτοια αναφορά περιέχει κατά προτίμηση:

- χρονική στιγμή;
- αναγνωριστικό αιτήματος;
- έκδοση εφαρμογής;
- διαδρομή ή οθόνη;

- κωδικός σφάλματος;
- περιορισμένα τεχνικά μεταδεδομένα.

Τα τεχνικά μηνύματα σφαλμάτων δεν περιέχουν κατά προτίμηση ολόκληρο το περιεχόμενο συνομιλίας, ολόκληρες λίστες επαφών, περιεχόμενο ημερολογίου, σημειώσεις, φωτογραφίες ή συνημμένα, εκτός αν ο χρήστης το επιλέξει ρητά σε μια αναφορά σφάλματος.

4. Πρόσβαση

Η πρόσβαση σε ανατροφοδότηση και αναφορές σφαλμάτων περιορίζεται σε άτομα που το χρειάζονται για υποστήριξη, ανάλυση σφαλμάτων ή ασφάλεια.

5. Προθεσμία διατήρησης

Η ανατροφοδότηση και οι αναφορές σφαλμάτων διαγράφονται έξι μήνες μετά την υποβολή κατά την επόμενη ημερήσια καθαίρεση. Αυτή η προθεσμία ισχύει επίσης για εκκρεμείς αναφορές και δεν παρατείνεται εάν μια αναφορά ενημερωθεί ή επιλυθεί. Η διαγραφή περιλαμβάνει την περιγραφή, τη συνοδευτική συνομιλία και τεχνικό πλαίσιο, τα δεδομένα συσκευής και τις εσωτερικές σημειώσεις στην αναφορά.

Αυτό αφορά τις αναφορές στο ενεργό σύστημα αναφοράς. Για τυχόν αντίγραφα ασφαλείας και ξεχωριστά αρχεία ασφαλείας, ισχύουν οι προθεσμίες διατήρησης από την πολιτική απορρήτου.