Povratne informacije i prijavljivanje problema

Zadnje ažuriranje: 2026-10-26.

Saga koristi povratne informacije i izvješća o greškama kako bi brže razumjela i riješila probleme. Kako Saga obrađuje osobne podatke, mora biti jasno kada se kontekst šalje zajedno i tko ga može vidjeti.

1. Vrste prijava

Saga ima tri vrste prijava:

- **Povratne informacije korisnika**: korisnik naznačuje da odgovor, zaslon ili radnja nisu bili točni.
- **Izvješće o greški**: korisnik svjesno šalje izvješće o problemu s relevantnim kontekstom.
- **Tehnička prijava greške**: Saga automatski ili poluautomatski prijavljuje tehničku grešku, na primjer server grešku ili pad.

2. Povratne informacije putem chata

U slučaju povratnih informacija putem chata, Saga može uključiti relevantan kontekst chata, kao što su:

- odabrana poruka;
- nedavne poruke korisnika i asistenta;
- kontekst planera ili izvođača;
- izvedene radnje;
- detalji greške;
- kontekst uređaja i jezika.

Ovaj kontekst se šalje samo kada korisnik daje povratne informacije ili izrađuje izvješće o greški gdje je taj kontekst potreban. Saga ne šalje standardno potpunu povijest chata ili potpune baze podataka korisnika.

3. Tehničke poruke o greškama

Tehničke greške mogu se evidentirati za stabilnost, sigurnost i analizu grešaka. Takva obavijest po mogućnosti sadrži:

- vrijeme;
- request-id;
- verziju aplikacije;
- rutu ili ekran;
- kod greške;
- ograničene tehničke metapodatke.

Tehničke obavijesti o greškama po mogućnosti ne sadrže potpuni sadržaj razgovora, potpune popise kontakata, sadržaj kalendara, bilješke, fotografije ili privitke, osim ako korisnik za to eksplicitno ne odabere u izvješću o grešci.

4. Pristup

Pristup povratnim informacijama i izvještajima o greškama ograničen je na osobe koje to trebaju za podršku, analizu grešaka ili sigurnost.

5. Razdoblje čuvanja

Povratne informacije i izvještaji o greškama uklanjaju se šest mjeseci nakon podnošenja pri prvom sljedećem dnevnom čišćenju. Taj rok vrijedi i za otvorene izvještaje i ne produžuje se ako se izvještaj ažurira ili riješi. Uklanjanje obuhvaća opis, priloženi kontekst razgovora i tehnički kontekst, podatke o uređaju i interne bilješke uz izvještaj.

To se odnosi na izvještaje u aktivnom sustavu za prijavu. Za eventualne sigurnosne kopije i zasebne sigurnosne dnevnik vrijede razdoblja čuvanja iz izjave o privatnosti.