Informacje zwrotne i zgłaszanie problemów

Ostatnia aktualizacja: 2026-10-26.

Saga wykorzystuje opinie i raporty o błędach, aby szybciej rozumieć i rozwiązywać problemy. Ponieważ Saga przetwarza dane osobowe, musi być jasne, kiedy kontekst jest dołączany i kto może go zobaczyć.

1. Rodzaje zgłoszeń

Saga wyróżnia trzy rodzaje zgłoszeń:

- **Opinia użytkownika**: użytkownik sygnalizuje, że odpowiedź, ekran lub działanie było nieprawidłowe.
- **Raport o błędzie**: użytkownik celowo wysyła raport o problemie wraz z odpowiednim kontekstem.
- **Komunikat o błędzie technicznym**: Saga automatycznie lub półautomatycznie zgłasza błąd techniczny, np. błąd serwera lub awarię.

2. Opinie dotyczące czatu

W przypadku opinii dotyczących czatu Saga może dołączać odpowiedni kontekst czatu, taki jak:

- wybrana wiadomość;
- ostatnie wiadomości użytkownika i asystenta;
- kontekst planera lub executor;
- wykonane działania;
- szczegóły błędu;
- kontekst urządzenia i języka.

Ten kontekst jest dołączany jedynie wtedy, gdy użytkownik udziela opinii lub tworzy raport o błędzie, w którym ten kontekst jest potrzebny. Saga nie wysyła domyślnie pełnej historii czatu ani pełnych baz danych użytkowników.

3. Komunikaty o błędach technicznych

Błędy techniczne mogą być rejestrowane w celu zapewnienia stabilności, bezpieczeństwa i analizy błędów. Taki komunikat powinien zawierać preferencyjnie:

- godzinę;
- identyfikator żądania;
- wersję aplikacji;
- trasę lub ekran;
- kod błędu;
- ograniczone metadane techniczne.

Komunikaty o błędach technicznych nie powinny zawierać pełnej treści czatu, pełnych list kontaktów, treści kalendarza, notatek, zdjęć ani załączników, chyba że użytkownik wyraźnie wybierze ich dołączenie w raporcie o błędzie.

4. Dostęp

Dostęp do opinii i raportów o błędach jest ograniczony do osób, które potrzebują go do wsparcia, analizy błędów lub bezpieczeństwa.

5. Termin przechowywania

Opinie i raporty o błędach są usuwane sześć miesięcy po złożeniu przy najbliższym codziennym czyszczeniu. Ten termin obowiązuje również dla otwartych raportów i nie jest przedłużany, jeśli raport zostanie zaktualizowany lub rozwiązany. Usunięcie obejmuje opis, dołączony kontekst czatu i techniczny, dane urządzenia oraz wewnętrzne notatki przy raporcie.

Dotyczy to raportów w aktywnym systemie zgłoszeń. Dla ewentualnych kopii zapasowych i osobnych logów bezpieczeństwa obowiązują terminy przechowywania określone w polityce prywatności.