# Обратная связь и сообщения об ошибках

Последнее обновление: 2026-10-26.

Saga использует обратную связь и отчеты об ошибках, чтобы быстрее понимать и решать проблемы. Поскольку Saga обрабатывает личные данные, важно четко понимать, когда отправляется контекст и кто может его видеть.

## 1. Типы отчетов

Saga различает три типа отчетов:

- **Обратная связь от пользователей**: пользователь сообщает, что ответ, экран или действие были неверными.
- **Отчет об ошибке**: пользователь осознанно отправляет отчет о проблеме с соответствующим контекстом.
- **Техническое сообщение об ошибке**: Saga автоматически или полуавтоматически сообщает о технической ошибке, например, ошибке сервера или сбое.

## 2. Обратная связь в чате

При обратной связи в чате Saga может отправлять соответствующий контекст чата, например:

- выбранное сообщение;
- недавние сообщения пользователя и помощника;
- контекст планировщика или исполнителя;
- выполненные действия;
- детали ошибки;
- контекст устройства и языка.

Этот контекст отправляется только тогда, когда пользователь предоставляет обратную связь или составляет отчёт об ошибке, для которой этот контекст необходим. Saga не отправляет по умолчанию полную историю чатов или полные пользовательские базы данных.

## 3. Технические сообщения об ошибках

Технические ошибки могут регистрироваться для обеспечения стабильности, безопасности и анализа ошибок. Такое сообщение предпочтительно содержит:

- время;
- идентификатор запроса;
- версию приложения;

- маршрут или экран;
- код ошибки;
- ограниченные технические метаданные.

Технические сообщения об ошибках предпочтительно не содержат полное содержимое чатов, полные списки контактов, содержимое календаря, заметки, фотографии или вложения, если пользователь не выбрал это явно при составлении отчёта об ошибке.

## 4. Доступ

Доступ к отзывам и отчетам об ошибках ограничен лицами, которым это необходимо для поддержки, анализа ошибок или безопасности.

## 5. Срок хранения

Отзывы и отчеты об ошибках удаляются через шесть месяцев после подачи при ближайшей ежедневной очистке. Этот срок также действует для открытых отчетов и не продлевается, если отчет обновляется или решается. Удаление включает описание, переданный контекст чата и технические данные, данные устройства и внутренние заметки к отчету.

Это касается отчетов в активной системе уведомлений. Для возможных резервных копий и отдельных журналов безопасности действуют сроки хранения из заявления о конфиденциальности.