Зворотний зв’язок та повідомлення про проблеми

Останнє оновлення: 2026-10-26.

Saga використовує зворотній зв’язок та звіти про помилки, щоб швидше зрозуміти та вирішити проблеми. Оскільки Saga обробляє персональні дані, має бути зрозуміло, коли контекст надсилається разом і хто може його бачити.

1. Типи повідомлень

Saga розрізняє три типи повідомлень:

- **Зворотній зв’язок від користувачів**: користувач вказує, що відповідь, екран або дія були неправильними.
- **Звіт про помилку**: користувач свідомо надсилає звіт про проблему з відповідним контекстом.
- **Технічна помилка**: Saga автоматично або напівавтоматично повідомляє про технічну помилку, наприклад, збій сервера чи аварію.

2. Зворотній зв’язок у чаті

Під час зворотного зв'язку у чаті Saga може надсилати відповідний контекст чату, наприклад:

- вибране повідомлення;
- останні повідомлення користувача та помічника;
- контекст планувальника чи виконавця;
- виконані дії;
- деталі помилки;
- контекст пристрою та мови.

Цей контекст надсилається лише тоді, коли користувач надає зворотний зв'язок або створює звіт про помилку, для якого цей контекст необхідний. Saga не надсилає за замовчуванням повну історію чату чи повну базу даних користувача.

3. Технічні помилкові повідомлення

Технічні помилки можна реєструвати для забезпечення стабільності, безпеки та аналізу помилок. Таке повідомлення має містити, за можливості:

- час;
- ідентифікатор запиту;
- версію додатка;
- маршрут чи екран;

- код помилки;
- обмежені технічні метадані.

Технічні повідомлення про помилки за можливості не мають містити повний вміст чату, повні списки контактів, зміст календаря, нотатки, фотографії чи вкладення, якщо користувач не обере це явно у звіті про помилку.

4. Доступ

Доступ до зворотного зв'язку та звітів про вади обмежено для осіб, яким це потрібно для підтримки, аналізу помилок або безпеки.

5. Строк зберігання

Зворотний зв'язок та звіти про вади видаляються через шість місяців після подання під час найближчого щоденного очищення. Цей строк діє також для відкритих звітів і не подовжується, якщо звіт оновлюється або вирішується. Видалення охоплює опис, надісланий контекст чату та технічний контекст, дані пристрою та внутрішні нотатки до звіту.

Це стосується звітів у активній системі повідомлень. Для можливих резервних копій та окремих журналів безпеки діють строки зберігання з політики конфіденційності.