Feedback e segnalazione di problemi

Ultimo aggiornamento: 2026-10-26.

Saga utilizza feedback e segnalazioni di bug per comprendere e risolvere gli errori più rapidamente. Poiché Saga elabora dati personali, è importante chiarire quando il contesto viene inviato e chi può vederlo.

1. Tipi di segnalazioni

Saga distingue tre tipi di segnalazioni:

- **Feedback utente**: un utente segnala che una risposta, una schermata o un'azione non era corretta.
- **Segnalazione di bug**: un utente invia consapevolmente una segnalazione di problema con il contesto rilevante.
- **Errore tecnico**: Saga segnala automaticamente o semi-automaticamente un errore tecnico, ad esempio un errore del server o un crash.

2. Feedback sulla chat

Nel caso di feedback sulla chat, Saga può includere il contesto della chat rilevante, come:

- il messaggio selezionato;
- i messaggi recenti dell'utente e dell'assistente;
- contesto del planner o dell'esecutore;
- azioni eseguite;
- dettagli dell'errore;
- contesto del dispositivo e della lingua.

Questo contesto viene incluso solo quando l'utente fornisce feedback o invia una segnalazione di bug in cui tale contesto è necessario. Saga non include di norma l'intera cronologia delle chat o l'intero database utente.

3. Messaggi di errore tecnici

Gli errori tecnici possono essere registrati per stabilità, sicurezza e analisi degli errori. Tale segnalazione dovrebbe contenere preferibilmente:

- orario;
- ID della richiesta;
- versione dell'app;
- percorso o schermata;
- codice errore;
- metadati tecnici limitati.

Le segnalazioni di errori tecnici non dovrebbero contenere il contenuto completo della chat, elenchi di contatti completi, contenuti dell'agenda, note, foto o allegati, a meno che l'utente non scelga esplicitamente di includerli in un rapporto di bug.

4. Accesso

L'accesso ai feedback e ai report di bug è limitato alle persone che ne hanno bisogno per il supporto, l'analisi degli errori o la sicurezza.

5. Termine di conservazione

I feedback e i report di bug vengono rimossi sei mesi dopo la presentazione alla successiva pulizia giornaliera. Questo termine si applica anche ai report aperti e non viene esteso se un report viene aggiornato o risolto. La rimozione include la descrizione, il contesto di chat e tecnico inviato, i dati del dispositivo e le note interne allegate al report.

Ciò riguarda i report nel sistema di segnalazione attivo. Per eventuali backup e log di sicurezza separati, si applicano i termini di conservazione previsti dalla dichiarazione sulla privacy.