Tilbakemeldinger og problemerapportering

Sist oppdatert: 2026-10-26.

Saga bruker tilbakemeldinger og feilrapporter for å forstå og løse feil raskere. Ettersom Saga behandler personopplysninger, må det være klart når kontekst blir sendt med og hvem som kan se den.

1. Typer meldinger

Saga har tre typer meldinger:

- **Bruker tilbakemelding**: en bruker oppgir at et svar, skjermbilde eller handling ikke stemte.
- **Feilrapport**: en bruker sender bevisst en problemrapport med relevant kontekst.
- **Teknisk feilmelding**: Saga rapporterer en teknisk feil automatisk eller halvautomatisk, for eksempel en serverfeil eller krasj.

2. Chattilbakemeldinger

Ved chattilbakemelding kan Saga sende med relevant chatkontekst, for eksempel:

- den valgte meldingen;
- de siste bruker- og assistentmeldingene;
- planlegger- eller utførelseskontekst;
- utførte handlinger;
- feildetaljer;
- enhets- og språkkontekst.

Denne konteksten sendes bare med når brukeren gir tilbakemelding eller oppretter en feilrapport der denne konteksten er nødvendig. Saga sender ikke standard fullstendig chatlogg eller fullstendige brukerdatabaser med.

3. Tekniske feilmeldinger

Tekniske feil kan logges for stabilitet, sikkerhet og feilanalyse. En slik melding bør helst inneholde:

- tidspunkt;
- request-id;
- appversjon;
- rute eller skjerm;
- feilkode;
- begrenset teknisk metadata.

Tekniske feilmeldinger bør helst ikke inneholde fullstendig chatinnhold, fullstendige kontaktlister, kalenderinnhold, notater, bilder eller vedlegg, med mindre brukeren eksplisitt velger dette i en feilrapport.

4. Tilgang

Tilgang til tilbakemeldinger og feilrapporter er begrenset til personer som trenger dette for support, feilanalyse eller sikkerhet.

5. Oppbevaringsfrist

Tilbakemeldinger og feilrapporter slettes seks måneder etter innsending ved neste daglige rydding. Denne fristen gjelder også for åpne rapporter og forlenges ikke hvis en rapport oppdateres eller løses. Slettingen omfatter beskrivelsen, medsendt chat- og teknisk kontekst, enhetsdata og interne notater ved rapporten.

Dette gjelder rapportene i det aktive meldingssystemet. For eventuelle sikkerhetskopier og separate sikkerhetslogger gjelder oppbevaringsfristene fra personvernerklæringen.