Feedback och problemrapporter

Senast uppdaterad: 2026-10-26.

Saga använder feedback och buggrapporter för att snabbare förstå och lösa fel. Eftersom Saga hanterar personuppgifter måste det vara tydligt när kontext skickas med och vem som kan se den.

1. Typer av rapporter

Saga har tre typer av rapporter:

- **Användarfeedback**: en användare anger att ett svar, en skärm eller en åtgärd inte stämde.
- **Buggrapportering**: en användare skickar medvetet in en problemrapport med relevant kontext.
- **Tekniskt felmeddelande**: Saga rapporterar ett tekniskt fel automatiskt eller halvautomatiskt, till exempel ett serverfel eller krasch.

2. Chatfeedback

Vid chatfeedback kan Saga skicka med relevant chatkontext, såsom:

- det markerade meddelandet;
- de senaste användar- och assistentmeddelandena;
- planerar- eller exekutörskontext;
- utförda åtgärder;
- feluppgifter;
- enhets- och språkkontext.

Denna kontext skickas endast med när användaren ger feedback eller skapar en buggrapportering där kontexten är nödvändig. Saga skickar inte standardmässigt med fullständig chathistorik eller fullständiga användardatabaser.

3. Tekniska felmeddelanden

Tekniska fel får loggas för stabilitet, säkerhet och felanalys. En sådan rapport bör helst innehålla:

- tidpunkt;
- request-id;
- appversion;
- rutt eller skärm;
- felkod;
- begränsad teknisk metadata.

Tekniska felmeddelanden bör helst inte innehålla fullständigt chatinnehåll, fullständiga kontaktlistor, kalenderinnehåll, anteckningar, foton eller bilagor, om inte användaren uttryckligen väljer detta i en buggrapportering.

4. Tillgång

Tillgång till feedback och felrapporter är begränsad till personer som behöver detta för support, felanalys eller säkerhet.

5. Bevarandeperiod

Feedback och felrapporter raderas sex månader efter inlämning vid nästa dagliga rensning. Denna tidsfrist gäller även för öppna rapporter och förlängs inte om en rapport uppdateras eller löses. Borttagningen omfattar beskrivningen, medföljande chatt- och teknisk kontext, enhetsuppgifter och interna anteckningar vid rapporten.

Detta avser rapporterna i det aktiva anmälningsystemet. För eventuella säkerhetskopior och separata säkerhetsloggar gäller bevarandeperioderna från integritetsdeklarationen.