

 **debian-ubuntu** 

COMMUNITY CONFERENCE **ITA**
2010

Paolo Sammiceli <xdatap1@ubuntu.com>



Parliamo adesso di come si fa il TRIAGE di un BUG



Più o meno tutti abbiamo avuto la sfortuna di andare in ospedale, per noi stessi o per accompagnare qualcuno. Se non si trattava di una visita programmata siamo dovuti passare dal Pronto Soccorso.



Al Pronto Soccorso viene svolta una procedura chiamata TRIAGE. In pratica si tratta di identificare i pazienti in arrivo, decidere dove devono andare e fornirgli una priorità in base all'urgenza del loro trattamento.



5

La stessa cosa la facciamo con gli odiati BUG.



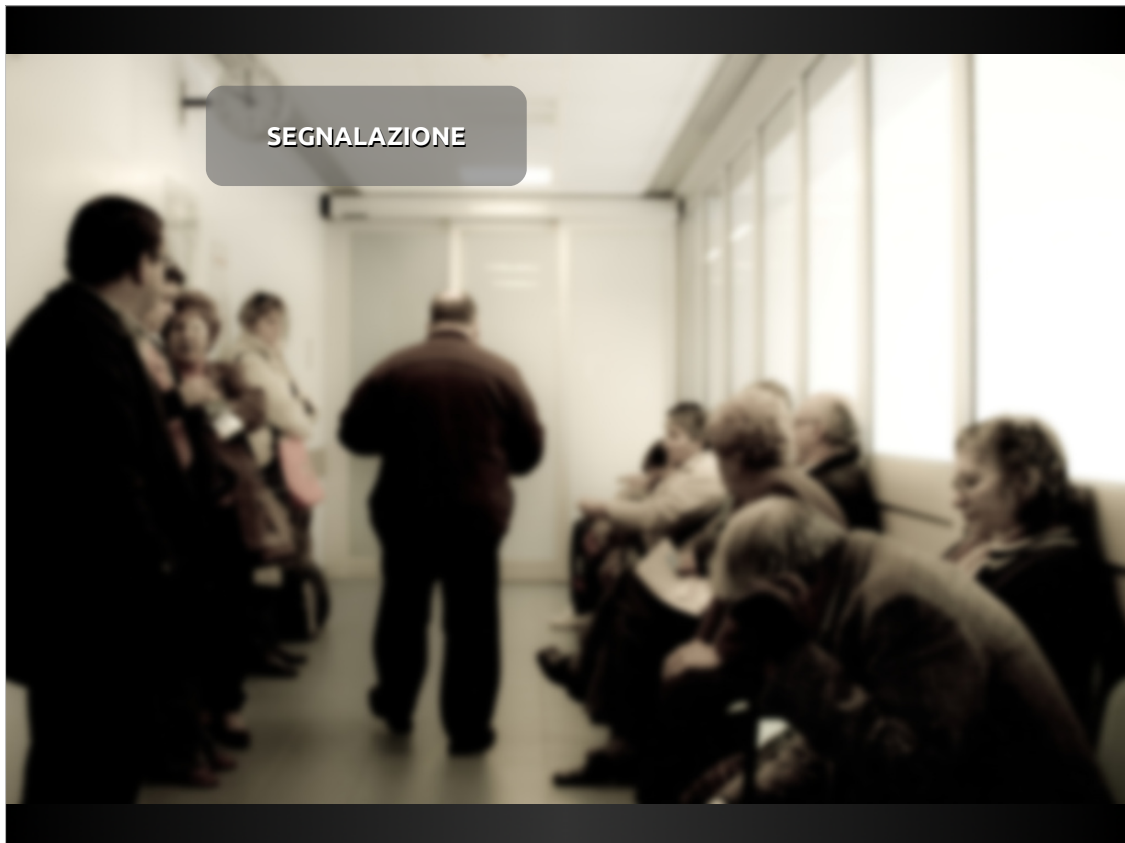
Perché è necessario eseguire un Triage di un Bug?

Come avviene per le prestazioni sanitarie non è possibile aggredire e risolvere tutti i problemi quando si presentano. Si forma in maniera naturale una sorta di fila di attesa.



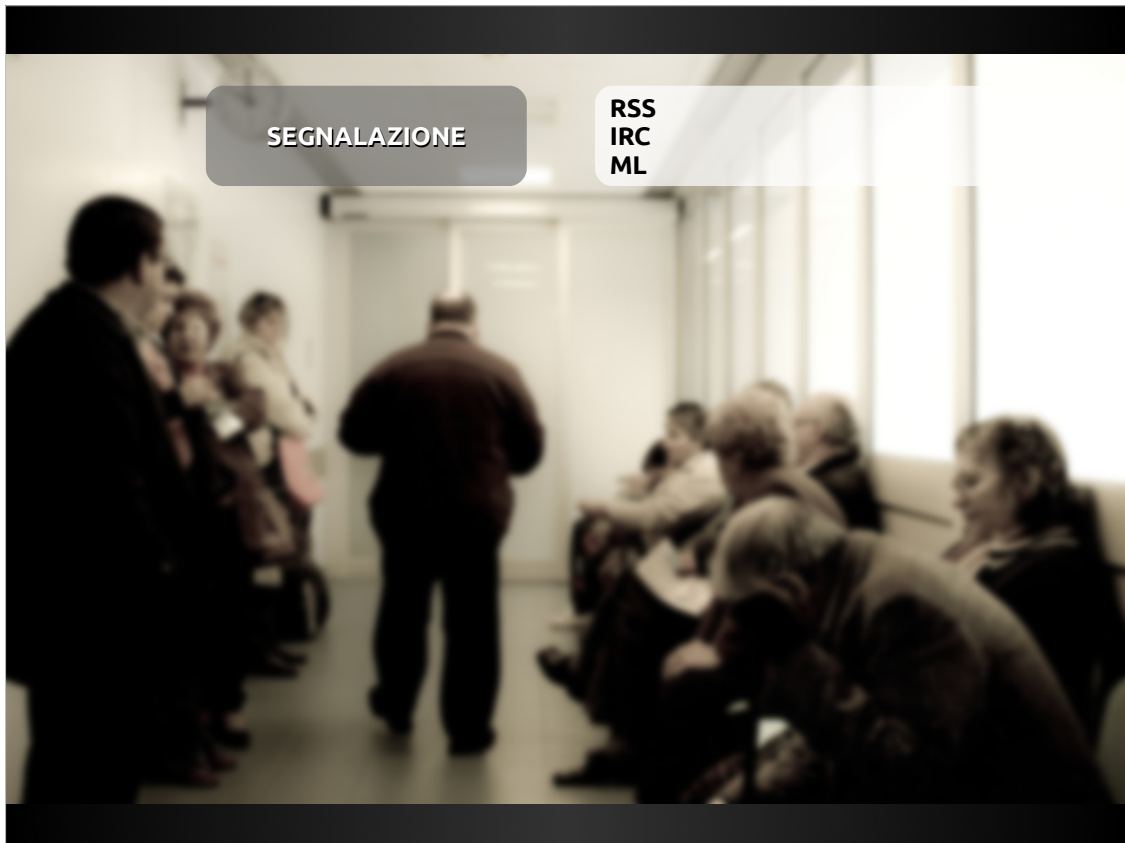
Il triage permette di catalogare i pazienti in attesa in modo che i casi più urgenti vengano serviti prima.

Vediamo i passi che si deve svolgere per fare il triage dei Bug in Ubuntu.



Innanzitutto, per fare il Triage vorremmo vedere l'elenco dei bug che vengono segnalati.

Essi si trovano su Launchpad



e le informazioni circa le nuove segnalazioni vengono propagate anche in altri canali, come i feed rss, il canale IRC e una mailing list apposita.



Iniziando a trattare un Bug, per prima cosa è utile determinare se la segnalazione è riferita ad un bug già segnalato precedentemente.



Questo per evitare di fare un lavoro doppio.



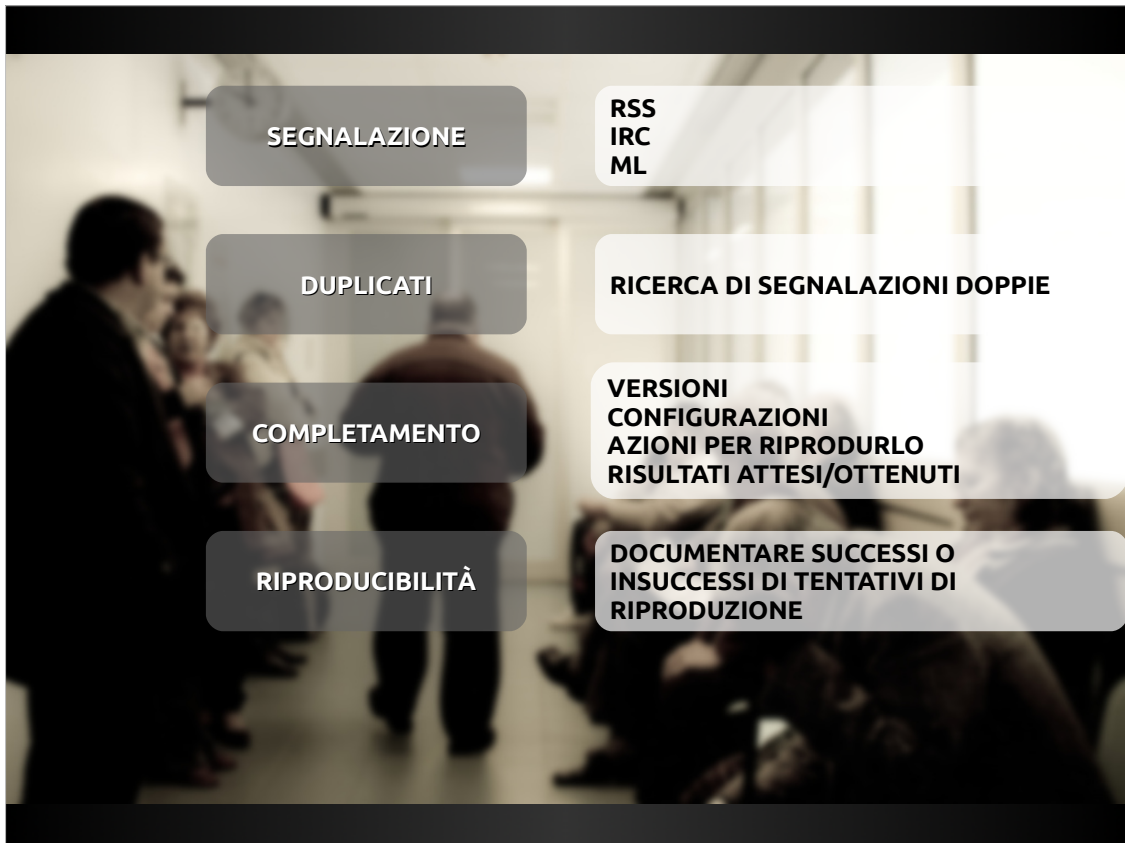
Dopodiché dobbiamo aiutare l'utente, tramite una sorta di dialogo che avviene nei commenti del bug, a completare la segnalazione, in modo che tutte le informazioni necessarie siano state scritte nella segnalazione di Bug.



Ad esempio è importante avere informazioni sulle versioni, sulle configurazioni e sui passi da compiere per riprodurlo.



Quindi, coloro che effettuano il Triage di un Bug proveranno a riprodurlo.



Documentando i loro risultati. Sono utili anche risultati di insuccesso nella riproduzione in quanto possono indicare informazioni ulteriori.

Ad esempio, se il bug è dipendente da un particolare componente hardware.



Se tutte le informazioni sono state inserite sul bug possiamo quindi confermarlo.



Con la conferma del bug si inizia a collegarlo con il resto del mondo. Ad esempio è importante, sui bug confermati, verificare se non sono già stati segnalati upstream e nel caso fossero di pertinenza è utile aprire la segnalazione anche là.

Launchpad permette di inserire link ad altri gestori di Bug dei progetti da cui Ubuntu deriva (Debian, Mozilla, GNOME, KDE, ecc).

Inoltre, specie per i Bug di sicurezza, è importante fare ricerche su altre distribuzioni, anche se non facenti parti della catena di produzione di Ubuntu, in modo da avere una collaborazione più efficace.



18

Quando si inizia ad imparare a fare il Triage una delle prime difficoltà è che non si sa cosa rispondere a chi ha aperto il Bug.

Come ricordate il Codice di Condotta ci chiede di essere gentili, e la forma è importante nel comunicare con gli utenti che ci segnalano bug.

<https://wiki.ubuntu.com/Bugs/Responses>

Not described well

Thank you for taking the time to report this bug and helping to make Ubuntu better. Unfortunately, we cannot work on this bug because your description didn't include enough information. You may find it helpful to read "How to report bugs effectively" <https://www.chris-cotton.net.uk/~cotton/bugs.html>. We'd be grateful if you would then provide a more complete description of the problem.

We have instructions on debugging some types of problems at <http://wiki.ubuntu.com/DebuggingProcedures>

At a minimum, we need:

1. the specific steps or actions you took that caused you to encounter the problem,
2. the behavior you expected, and
3. the behavior you actually encountered (in as much detail as possible).

Thanks!

Missing Steps to Recreate Bug

Thank you for taking the time to report this bug and helping to make Ubuntu better. Please answer these questions:

- * Is this reproducible?
- * If so, what specific steps should we take to recreate this bug?

This will help us to find and resolve the problem.

Missing Apport Information

Thank you for taking the time to report this bug and helping to make Ubuntu better. Please execute the following command, as it will automatically gather debugging information, in a terminal:

```
apport-collect BUGNUMBER
```

When reporting bugs in the future please use `apport`, using `ubuntu-sug` and the name of the package affected. You can learn more about this functionality at <https://wiki.ubuntu.com/ReportingBugs>

Package or domain specific questions

The following packages or type of bugs require the specific debugging information:

Debugging Kernel General

Thank you for taking the time to report this bug and helping to make Ubuntu better. We need some more information from you before we can start working on this bug.

Please run the following command which will attach necessary information:

```
apport-collect BUGNUMBER
```

if you are using Karmic Koala (9.10) or newer, or

```
apport-collect --linux-kernel-headers --linux -- BUGNUMBER
```

if you are using Jaunty Jackalope (9.04)

Bear in mind that you may need to install the `python-launchpadlib` package from the universe repository with `sudo apt-get install python-launchpadlib`. Additionally, when prompted to give `apport-collect` permissions for `Launchpad` you will need to give it at least the ability to "Change Non-Private" data as it will be adding information to your bug report.

If you are using an older release or cannot use `apport` please attach the following information (pay attention to `apport`'s additional options):

First run the following commands:

```
1) uname -a
```

```
2) dmesg -b
```

```
3) sudo apt-get --reinstall -f install apport
```

```
4) cat /proc/meminfo,lsmod > memmod.log
```

```
5) cat /proc/meminfo,lsmod > memmod.log
```

then attach the files separately to this bug report (not pasted into comments or tar/zip-ed).

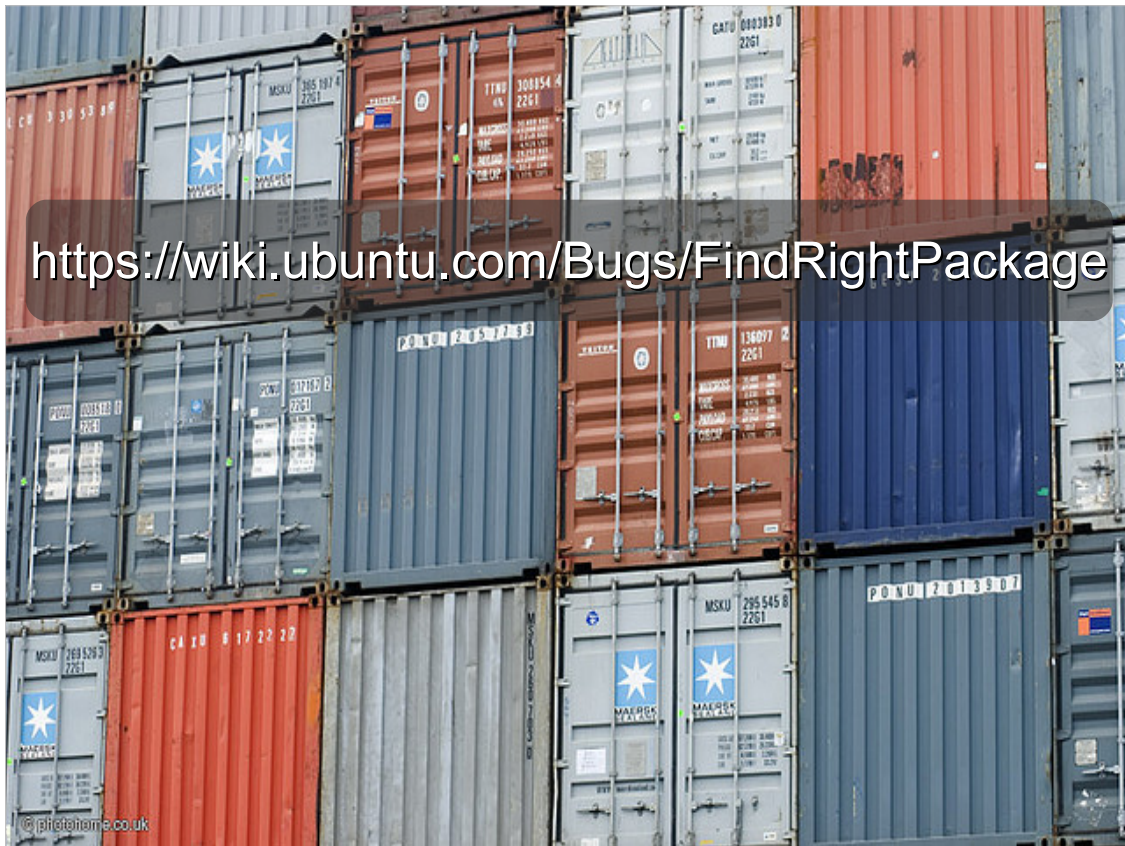
For your reference, the full description of procedures for kernel-related bug reports is available at <https://wiki.ubuntu.com/KernelTeam/KernelTeamBugPolicies>. Thanks in advance!

Ma per fortuna abbiamo una risorsa molto utile, le risposte tipo a secondo catalogate per caso:

<https://wiki.ubuntu.com/Bugs/Responses>

È una pagina molto lunga, quella che vedete in indirizzo, e viene aggiornata anche abbastanza spesso.

Non esitate a consultarla ogni volta che dovete fare il Triage di un BUG.



<https://wiki.ubuntu.com/Bugs/FindRightPackage>

Altro problema è individuare il pacchetto giusto a cui associare il BUG. Anche qui c'è una risorsa molto importante:

<https://wiki.ubuntu.com/Bugs/FindRightPackage>

Come la pagina precedente è molto lunga, non si presta ad essere imparata a memoria. Va seguita ogni volta alla ricerca delle informazioni corrette. Inoltre varia frequentemente, in funzione dei cambiamenti che si presentano nella distribuzione stessa. Chi è interessato al Triage troverà utile sottoscrivere quella pagina in modo da ricevere mail sulle modifiche che vengono apportate.

The screenshot shows the Ubuntu bug report page for 'Toshiba laptop battery is drained while shut down' (Bug #110784). The page is in the 'Bugs' section and includes navigation links for Overview, Code, Blueprints, Translations, and Answers. The bug is reported by Deema on 2007-04-28 and affects 17 people. A table lists affected packages with their status and assigned developers. The bug description details a power drain issue on Toshiba laptops after shutdown. A comment from Dave Gilbert on 2007-04-28 provides a detailed description of the issue and includes a kernel log snippet.

Affects	Status	Importance	Assigned to	Milestone
Linux	Invalid	Unknown	linux-kernel-bugs #10797	
linux-2.6.26 (Debian)	Fix Released	Unknown	debbugs #481493	
linux (Ubuntu)	Confirmed	High	Stefan Bader	

Bug Description

After shutting down the laptop, the battery still slowly drains, going from 100% to 70% overnight. And, no, this is not sleep mode. This has been confirmed by other people with Toshiba models such as M115, M100 and maybe others. No such problem in Windows. This is in Edgy, Feisty, and Hardy as well as Jaunty.

See original description

Tags: cherry-pick cft-2.6.27

Comments

Dave Gilbert wrote on 2007-04-28: #1

I was about to report the same thing; mine is a Toshiba Equium A100-306. It does appear to switch off fully (screen fully black, no disc sounds, onlight goes off), but there is obviously something still eating power (I think about a 50% drain over night; totally flat left in hibernate for 5 days).

I've included a section of syslog that looks suspicious to me; note the bit about USB (I've not got any USB devices plugged in); (Is it normal there there is the remnants of the logs from the shutdown (Apr 22) finding their way into the logs on the 28th when it woke up?)

```
Apr 22 20:37:33 davros kernel: [30193.409128] CPU 1 is now offline
```

E, come vi dicevo, i Bug in Launchpad possono essere collegati a Bug in altri sistemi di tracciatura in modo da avere un collegamento, ed una sincronizzazione, con Upstream e le altre distribuzioni.

Qui vedete un esempio di un bug del Kernel collegato con Debian e con il gruppo di lavoro del Kernel stesso.



Comunque sia, capiterà di trovarvi nel dubbio di cosa fare. Fare il Triage dei BUG è un tema molto vasto e non si può sapere tutto di tutto.

Però il Codice di Condotta ci dice che “Quando non siete sicuri, chiedete”.

Non c'è niente di male a chiedere aiuto o un parere agli altri.



Per coloro che svolgono il Triage c'è la mailing list del Bugquad:

<https://lists.ubuntu.com/mailman/listinfo/ubuntu-bugsquad>



E, per risposte rapide, un canale IRC sulla rete
freenode.net:

#ubuntu-bugs



Vediamo adesso come si svolge il processo nel bug tracker di Debian e poi proveremo a vedere un Bug dal vivo.