

# Анализ SLA

+ .  
o

Акимова Екатерина  
Проверяемая работа: Курябов Данила

# В общем

- Работы демонстрируют понимание базовых понятий (релизный цикл, приоритизация, WSJF, TCO/ROI, наличие “чёрного лебедя”), но в текущем виде **не могут использоваться как управленческие артефакты**: SLA/метрики **неизмеримы**, сроки реакции/фиксации **не привязаны к режиму поддержки**, а ПР4 и ПР5 **не согласованы по релизу/задачам**. Это создаёт риск принятия ошибочных решений о приоритетах и бюджете.

# Критерии оценки

Критерий оценки	Что оценивается
Контекст продукта и границы ответственности	Насколько понятно описан продукт, его компоненты (web, mobile, backend), внешние зависимости и распределение ответственности между командами
Корректность и реалистичность SLA и метрик	Корректное разделение SLA, SLO и KPI, реалистичность заявленных пороговых значений с учётом ресурсов
Измеримость метрик	Наличие окон измерения, источников данных и методов расчёта показателей
Операционная модель и работа с инцидентами	Определён ли режим поддержки ( $8\times5 / 24\times7$ ), роли принятия решений, механизмы эскалации и отката релиза
Экономика и управленческие решения	Корректность расчётов TCO, CPU, ROI, прозрачность допущений и связь экономики с конкретным релизом

# **Практическая работа №3 - «10 релизов / SLA как контракт»**

## **Что было хорошо:**

- Есть попытка вести “план/факт” по релизам и “чёрные лебеди” + действия (например, резервная зона после сбоя ДЦ).

# Недостатки

- Список SLA включает KPI: “удовлетворённость пользователей >4.2/5”, “количество багов в релизе <10”, “оценка пользователей” — это не внешняя гарантия сервиса, а продуктовые показатели/качество.
- Отклик <300мс — без уточнения: какой endpoint? p95? p99? на каком трафике? в какие часы?
- Реакция на баги <2ч — без модели поддержки. Если это 24×7, то нужен онколл минимум 5–7 инженеров в ротации; если 8×5 — тогда “<2ч” ночью/в выходные невыполнимо.

# Итог

Критерий	Балл (0–2)	Обоснование
Контекст продукта и границы ответственности	1	Продукт описан обобщённо, границы web/backend и внешних зависимостей не выделены явно
Корректность и реалистичность SLA	0	SLA смешаны с KPI (удовлетворённость, число багов), пороги не согласованы с ресурсами
Измеримость метрик	0	Не указаны окна измерения, источники данных и методы расчёта
Операционная модель	1	Есть реакции на инциденты, но нет режима поддержки и ролей принятия решений
Экономика и управленческие решения	2	Есть логика последствий инцидентов и действий команды
<b>Итог</b>	<b>4 / 10</b>	Учебный уровень, не готово к enterprise-применению

+

•

○

# Практическая работа №4 – «Передача между продуктом и техникой: релизы X и X+1»

Что сделано хорошо:

- Ясно перечислено, что именно продукт передаёт технике: требования, user stories, мокапы, бизнес-метрика, ограничения по срокам.
- Есть нефункциональные требования (latency, crash rate, критические баги).
- Есть реальные ограничения ресурсов (capacity): mobile 12 SP, web 8 SP.
- Есть “чёрный лебедь” с последствиями, включая конфликт web/mobile и срыв уточнения требований.

# Недостатки

- “SLA для тех. команды” фактически OLA/процессные договорённости, но это не обозначено: “оценка <2 дня”, “QA сборка за 5 дней”, “Support release notes за 24 часа”.
- Пересмотр SLA “в момент инцидента” выглядит как подгонка: “доля незапланированных задач 10% → 25%”- без правил пересмотра (error budget, период ревью, кто утверждает). Это P1, но для предприятия почти P0, потому что ломает доверие к SLA
- Нет DRI/Incident Commander/кто решает rollback.

# ИТОГ

Критерий	Балл (0–2)	Обоснование
Контекст продукта и границы ответственности	<b>2</b>	Чётко описаны роли, команды и зоны ответственности
Корректность и реалистичность SLA	<b>1</b>	SLA фактически являются OLA, но это не обозначено явно
Измеримость метрик	<b>1</b>	Метрики перечислены, но не полностью операционализированы
Операционная модель	<b>0</b>	Нет DRI, Incident Commander, rollback-процедур
Экономика и управленические решения	<b>1</b>	Учтены capacity и приоритеты, но без финансовой оценки
<b>Итог</b>	<b>5 / 10</b>	Хорошая структура, но слабый операционный контур

# Практическая работа №5 – «Trade-off и метрики релиза»

## Что хорошо:

- Есть матрица приоритетов и WSJF (Value/Effort) — это корректная механика выбора задач под ограничение.
- Есть явный список, что помещается в релиз и что переносится, включая причины.
- Есть расчёт ТСО и CPU с разложением на разработку/тестирование/инфраструктуре.
- Есть ROI с формулой и расчётом (пусть и с проблемами допущений).

# Недостатки

- Экономика не согласована по допущениям и масштабу: “16 дней разработки × 15 000” — но не указан состав команды (это 1 разработчик 16 дней? или 4 разработчика 4 дня?). Для предприятия это принципиально.
- ROI считается из “ожидаемого эффекта +200к/+150к...” — но не указан горизонт (в месяц? в квартал?) и вероятность. Это P1 по чек-листу.
- Несостыковка с ПР4 по релизу (см. выше) — фактически trade-off сделан не для того релиза.

# Итог

Критерий	Балл (0–2)	Обоснование
Контекст продукта и границы ответственности	1	Контекст есть, но не синхронизирован с ПР4
Корректность и реалистичность метрик	2	Используются WSJF, TCO, CPU, ROI
Измеримость метрик	1	Формулы есть, но нет горизонта и источников
Операционная модель	1	Учтён чёрный лебедь, но без связи с поддержкой
Экономика и управленческие решения	0	Экономика не привязана к составу команды и релизу
<b>Итог</b>	<b>5 / 10</b>	Сильная идея, но слабая управленческая реализация

# Оценка: 5/10



Практическая

ПР3 (10 релизов / SLA)

ПР4 (передача  
требований X и X+1)

ПР5 (trade-off и  
метрики)

Оценка (1–10) Что сильнее всего

**4/10** Есть динамика релизов  
и реакции на «чёрных  
лебедей»

**5/10** Есть состав  
передаваемых данных,  
capacity и инцидент

**5/10** Есть WSJF +  
TCO/CPU/ROI +  
пересчёт после ЧЛ

Главный риск для  
предприятия

SLA смешан с KPI и не  
измерим

SLA фактически OLA,  
нет «кто решает» и  
режима поддержки

Экономика и ROI без  
горизонта/команды,  
плюс нестыковка с  
релизом из ПР4