

# Анализ SLA

Курябов Данила Александрович, М4200с

# Критерии оценки

№	Критерий	Что проверяется
1	Контекст сервиса и границы ответственности	Описан реальный продукт, ключевые сценарии, границы web / mobile / backend, зоны ответственности и применимость SLA
2	Корректная структура метрик	Чётко разделены SLA (внешние гарантии), SLO/SLI (операционные цели) и KPI/OKR (бизнес-метрики); в SLA нет лишних показателей
3	Реалистичность сроков и операционная модель	Сроки реакции и восстановления привязаны к модели поддержки (8×5 / 24×7), описаны онколл, эскалации, поведение ночью и в выходные
4	Измеримость SLA	Для каждой метрики указаны окно измерения, источник данных, метод расчёта и исключения; метрики можно проверить на практике
5	Устойчивость к внешним зависимостям	Учтены внешние сервисы: ограничения ответственности, exclusions, fallback, деградация функционала, vendor-SLA / OLA
6	Управление инцидентами и решениями	Назначены DRI / incident commander, заданы критерии P0–P3, тайминги реакции и коммуникаций, условия rollback / stop-the-line
7	Кризисный режим и postmortem	Описан единый процесс major incident: объявление режима, ограничения (freeze, отключение некритичного), коммуникации, postmortem
8	Реализуемость и ресурсы	Оценены необходимые ресурсы: команда, дежурства, инструменты мониторинга, нагрузка и бюджет на соблюдение SLA
9	Управление изменениями SLA	Определены принципы пересмотра SLA: error budget, условия ужесточения/смягчения, регулярность ревью, защита от подгонки метрик
10	Практическая применимость и артефакты	Предложены конкретные артефакты внедрения: регламенты, чек-листы, runbook; критика привязана к пунктам SLA

# Анализ первой части (3 л/р)

## Что выполнено хорошо

- Продукт описан конкретно: web + mobile, ключевые функции выделены
- Метрики SLA заданы с конкретными цифрами: аптайм, время исправления багов, время загрузки
- Реакции на «чёрных лебедей» конкретные: rollback, фиксация версий, fallback, мониторинг внешних сервисов

# Анализ первой части (3 л/р)

## Что выполнено хорошо

- Практическая применимость: изменения оформлены в реальные процессы (регламенты, А/В-валидация, тестовые симуляторы)
- SLA постепенно улучшается: с 40–50% до ~80% за цикл релизов

# Анализ первой части (3 л/р)

## Что требует доработки

- SLA, SLO и KPI не разделены – формальный контракт размытый
- Сроки реакции (<4 часов) не привязаны к модели поддержки (24×7/8×5, on-call, эскалации)
- Метрики не полностью измеримы: отсутствуют окна измерения, источники, формулы

# Анализ первой части (3 л/р)

## Что требует доработки

- Нет формализации ролей и полномочий: DRI, incident commander, кто принимает решения по rollback/stop-the-line
- Не оценены ресурсы: команда, QA, инструменты, бюджет
- Кризисный режим и пересмотр SLA не структурированы и не защищают от «ручной подгонки»

# Промежуточный итог

№	Критерий	Оценка (0–2)	Краткий комментарий
1	Контекст сервиса и границы ответственности	2	Продукт определен, описаны реальные сценарии и подсистемы, инциденты привязаны к конкретным компонентам
2	Корректная структура метрик (SLA / SLO / KPI)	0	Все метрики сведены в SLA: релизный цикл и поддержка устройств не отделены от внешних гарантий
3	Реалистичность сроков и операционная модель	0	Срок фикса < 4 часов указан без модели поддержки (8x5 / 24x7, on-call, эскалации)
4	Измеримость SLA	1	Заданы числовые пороги, но отсутствуют окна измерения, источники данных и формулы расчёта
5	Устойчивость к внешним зависимостям	2	Внешние риски выявлены, предложены конкретные меры: fallback, мониторинг, фиксация версий, контрактный контроль
6	Управление инцидентами и решениями	1	Реакции описаны, но не зафиксированы роли (DRI, incident commander) и полномочия принятия решений
7	Кризисный режим (major incident)	1	Меры перечислены, но не оформлены как единый управляемый процесс
8	Реализуемость и ресурсы	0	Не оценены ресурсы: численность команды, on-call, нагрузка на QA, стоимость изменений
9	Управление изменениями SLA	1	SLA временно снижался, но без принципов пересмотра и защиты от подгонки метрик
10	Практическая применимость и артефакты	2	Улучшения выражены в конкретных действиях и процессных изменениях, а не общих рекомендациях

# Анализ второй части (4 л/р)

## Что выполнено хорошо

- Чёткая схема взаимодействия ролей: Product Owner → Team Lead → Dev → QA → DevOps → Support
- SLA формализованы: аптайм, поддержка устройств, критические баги, загрузка, ETA, p95 API
- Реакция на «чёрного лебедя» конкретная: контрактный мониторинг API, симулятор маршрутов, интеграционные тесты

# Анализ второй части (4 л/р)

## Что выполнено хорошо

- Практическая применимость: документ передачи требований, обязательства техкоманды, подписи
- Релизная дисциплина: сохранение SLA и UX при переходе релизов  $X \rightarrow X+1$

# Анализ второй части (4 л/р)

## Что требует доработки

- Нет формализации ролей для инцидентов (DRI, incident commander, полномочия при rollback)
- SLA частично измеримы: отсутствуют окна измерения и источники данных
- Нет описания режима поддержки и on-call, действия вне рабочего времени не зафиксированы

# Анализ второй части (4 л/р)

## Что требует доработки

- Реализуемость и ресурсы не оценены: команда, QA, DevOps, нагрузка и бюджет
- Кризисный режим не оформлен как единый процесс
- Пересмотр SLA и error budget не formalизованы

# Промежуточный итог

№	Критерий	Оценка (0–2)	Краткий комментарий
1	Контекст сервиса и границы ответственности	2	Роли и взаимодействия чётко описаны, ответственность распределена
2	Корректная структура метрик (SLA / SLO / KPI)	2	SLA formalизованы, добавлен новый SLA по ETA
3	Реалистичность сроков и операционная модель	1	SLA указаны, но нет on-call, действий вне рабочего времени
4	Измеримость SLA	1	Есть числовые пороги, но отсутствуют окна измерения и источники данных
5	Устойчивость к внешним зависимостям	2	Контрактный мониторинг, симулятор маршрутов, интеграционные тесты
6	Управление инцидентами и решениями	1	Нет formalизации ролей и полномочий при инцидентах
7	Кризисный режим (major incident)	1	Действия есть, но нет целостного процесса управления инцидентом
8	Реализуемость и ресурсы	0	Не оценены команда, QA, DevOps, нагрузка и бюджет
9	Управление изменениями SLA	1	Изменения фиксированы частично, нет правил пересмотра SLA и error budget
10	Практическая применимость и артефакты	2	Документы, тесты, мониторинг и процессы конкретны и применимы

# Анализ третьей части (5 л/р)

## Что выполнено хорошо

- Матрица приоритетов задач: Value / Effort / Deadline
- SLA и метрики финансово-операционные: ТСО, CPU, ROI, Run vs Grow
- Реакция на «чёрного лебедя»: добавлены стабилизационные задачи, упрощён трекинг
- Практическая применимость: матрицы до/после, пересмотр приоритетов, расчет ТСО/ROI
- MVP-подход снижает риски срыва сроков и повышает предсказуемость релизов

# Анализ третьей части (5 л/р)

## Что требует доработки

- SLA измеримы, но нет окон измерения и источников данных
- Нет формальных ролей и полномочий при инцидентах
- Кризисный режим не оформлен как единый процесс
- Реализуемость и ресурсы не полностью оценены: люди, QA, DevOps, нагрузка, бюджет
- Пересмотр SLA и error budget не formalизованы

# Финальные баллы по критериям

№	Критерий	Оценка (0–2)	Краткий комментарий
1	Контекст сервиса и границы ответственности	2	Продукт и релиз конкретны, роли и задачи распределены через матрицу
2	Корректная структура метрик (SLA / SLO / KPI)	2	SLA формализованы, добавлен p95, error rate, timeouts
3	Реалистичность сроков и операционная модель	1	Приоритеты и Effort, пересмотр после рисков показывают управляемый подход
4	Измеримость SLA	1	Метрики есть, но нет окон измерения и источников данных
5	Устойчивость к внешним зависимостям	2	Риски API выявлены, добавлены стабилизационные задачи и контрактный мониторинг
6	Управление инцидентами и решениями	1	Корректирующие действия есть, но роли и полномочия не formalизованы
7	Кризисный режим (major incident)	1	Действия есть, но нет единого процесса управления инцидентом
8	Реализуемость и ресурсы	0	Effort известен, но нет оценки реальных ресурсов команды и бюджета
9	Управление изменениями SLA	1	Пересмотр SLA и задачи стабилизации показаны, но правила не formalизованы
10	Практическая применимость и артефакты	2	Матрицы, расчёты TCO/ROI, пересмотр приоритетов — конкретные и применимые артефакты

# Итог

$13/20 \approx 6/10$