

Практическая работа №3. 10 релизов/ SLA как контракт команды

1. Определить ключевые SLA для сервиса:

- **Аптайм:** цель ~99.5-99.9%
- **Скорость реакции на баги:** < 2 ч
- **Стабильность релиза:** не больше 2% crash rate
- **Скорость отклика:** < 300 мс
- **Количество багов в релизе:** < 10 не критичных, 0 - критичных
- **Удовлетворенность пользователей:** > 4,2/5

2. Таблица релизов

Релиз	Цели (SLA)	Факты	Выполнение	Черные лебеди	Что сделали
1	Аптайм 99.7%, крит. баги 0, отклик <300мс	Аптайм 98.9%, 1 крит. баг, отклик 310мс	Не выполнено	Сбой дата-центра	Добавили вторую зону, улучшили алерты
2	Крит. баги 0, crash rate <2%	Crash 1.5%, крит. 0	Выполнено наполовину	Ушел ключевой backend-разраб	Перераспределили задачи, увеличили код-ревью
3	Аптайм 99.9%, оценка >4.2	Аптайм 99.2%, оценка 3.8	Не выполнено	Массовые жалобы на авторизацию	Починили OAuth, усилили тестирование авторизации

4	Багов < 10, отклик <280мс	16 багов, отклик 270мс	Частично	Конфликт между продуктом и ИТ по объему фич	Ввели жесткие правила приемки задач
5	Crash <1.5%, крит. багов 0	Crash 4%, крит. 2	Провал	Ошибка в новой библиотеке, ломает сборку	Заморозка обновлений зависимостей, nightly билды
6	Аптайм 99.8%, отклик <300мс	Аптайм 99.85%, отклик 320мс	Часть выполнена	Сервис внешнего API изменил лимиты	Добавили кэширование и fallback
7	Багов < 8, оценка 4.3	7 багов, оценка 4.0	Частично	Пользователи жалуются на интерфейс	Переработали 2 экрана, добавили UX-review
8	Crash <2%, крит. баги 0	Crash 1.8%, крит. 1	Не выполнено	Новый сотрудник внес ошибку в конфиг	Ужесточили onboarding, 2 недели менторинга
9	Аптайм 99.9%, отклик <260мс	Аптайм 99.6%, отклик 250мс	Половина SLA	Авария в облаке, недоступность	Добавили мониторинг на уровне провайдера
10	оценка 4.4, багов < 5	оценка 4.5, багов 12	Частично	Маркетинг потребовал срочную фичу	Ввели правило "freeze за 7 дней до релиза"

3. Анализ динамики выполнения SLA

- **Аптайм** сильно страдал в релизах с внешними сбоями (1, 9). Мы усилили отказоустойчивость
- **Критические баги** чаще всего появлялись из-за человеческого фактора и обновлений зависимостей (5, 8, 10)
- **Скорость отклика** провисала в момент изменений внешних API (6). Теперь ставим fallback-механизмы
- **Оценка** падала при UX-проблемах и сбоях авторизации (3, 7). Вывели UX-ревью в обязательный этап
- После релиза 4 стало понятно, что без четкого процесса приемки задач мы не справляемся
- В конце работы стало видно, что SLA стабилизировались, но мы сильно зависим от внешних сервисов и кадров

4. Общие выводы

- SLA реально помогает анализировать результаты релизов по факту
- Самые опасные черные лебеди те, что связаны с людьми: уход сотрудников и ошибки новичков
- Внешние сервисы и инфраструктура дают много непредсказуемых сбоев, их надо дублировать
- Каждое происшествие заставило переписать часть процессов:
 - ввели релизный freeze
 - сделали отдельные тесты авторизации
 - усилили менторинг и код-ревью
 - запретили «последние правки» перед релизом