

Краткое описание сервиса

Образовательная платформа для организации дистанционного обучения, веб и мобильное приложение

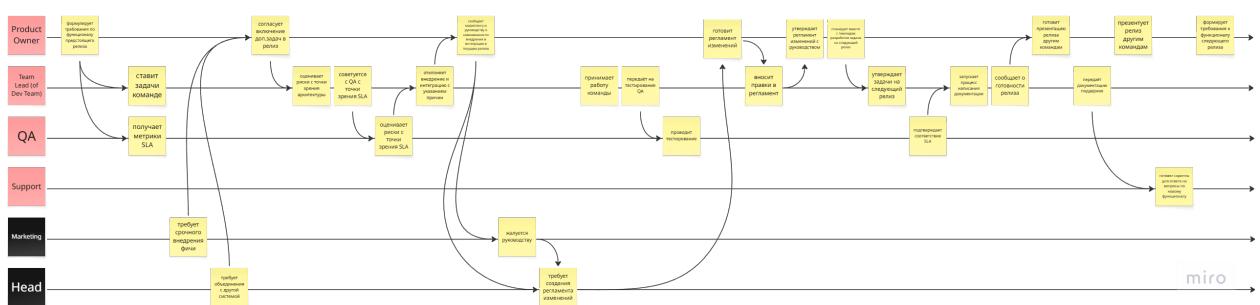
Две итерации: релиз X и релиз X+1

Для этой практической работы был выбран 8 релиз из предыдущей практической работы и подготовка к 9 релизу.

Информация о релизе представлена в таблице ниже:

Цель релиза	Внедрение системы отслеживания прогресса обучения
«Чёрные лебеди»	Отдел маркетинга требует срочного внедрения фичи, которая ломает текущую архитектуру; Руководитель направления требует объединить несколько систем в одну, несмотря на риски
Реакция на «чёрных лебедей»	Благодаря налаженной ещё на первом релизе коммуникации между командами удалось договориться о создании регламента изменений, который учитывает их влияние на SLA, и отказаться от внесения новой фичи и интеграции с другим сервисом с помощью аргументированного доклада о рисках

Процесс работы над релизом и подготовка к следующему релизу схематично изображена на рисунке ниже



Документ передачи требований и SLA (версия релиза №8)

Цель релиза: внедрение системы отслеживания прогресса обучения

Ответственный за передачу: Product Owner

Ответственный за получение требований: Team Lead

Ответственный за получение SLA: QA

Бизнес-требования:

- Пользователи должны видеть процент прохождения курса
- Преподаватели должны видеть процент прохождения курса по ученикам
- Интерфейс должен позволять легко добавлять новую информацию о прогрессе в будущих релизах

Метрики SLA:

Метрика	Значение по SLA	Значение предыдущего релиза	Комментарий для предстоящего релиза
Доступность сервиса	Не менее 99% времени (до 7 часов простоя в месяц)	99,5% (до 3 часов простоя в месяц)	Если интерес пользователей возрастёт можем просесть, готовим дополнительные мощности
Время отклика сервиса	Не дольше 3 секунд	3 секунды	Желательно уменьшить время отклика
Доля пользователей с инцидентами	Менее 1%	0,5 %	Готовимся к возможным багам с новым функционалом
Время реакции на зарегистрированный инцидент	Не дольше 2 часов	1 час	Не забываем готовить документацию для поддержки
Среднее время восстановления сервиса	Не дольше 5 часов	3 часа	—
Удовлетворённость пользователей	4,5 из 5 и выше	4,0	Надеемся, что функционал отслеживания прогресса повысит удовлетворённость пользователей

Описание инцидента («чёрные лебеди») и корректирующих действий

Отдел маркетинга требует срочного внедрения фичи, которая ломает текущую архитектуру, а руководитель направления требует объединить несколько систем в одну, несмотря на риски.

Эти требования получает Product Owner и согласует с тимлидом разработки включение дополнительных задач в текущий релиз. Тимлид разработки оценивает риски с точки зрения архитектуры и советуется с QA-тестировщиком. QA-тестировщик оценивает риски с точки зрения SLA. Тимлид разработки принимает решение о невозможности включения дополнительных задач в текущий релиз без потери качества и нарушения SLA, после чего отклоняет требования по внедрению и интеграции с указанием причин. Product Owner передаёт руководству и маркетингу эту информацию.

Так как на ранних этапах работы (в предшествующих релизах) уже было налажено взаимодействие между командами, руководство принимает отказ, но требует от Product Ownera создать регламент изменений, который позволит вносить изменения в релиз на ранних этапах с учётом их влияния на SLA. Product Owner готовит к следующему релизу регламент изменений, согласует его с тимлидом разработки, тот вносит правки в регламент, после чего Product Owner утверждает регламент с руководством.

К следующему релизу Product Owner вместе с тимлидом разработки планирует задачи на релиз, оставляя небольшой зазор по нагрузке на дополнительные задачи согласно регламенту. На старте работы над новым релизом Product Owner формирует требования к функционалу и SLA предстоящего релиза.

В обновленном документе передачи требований и SLA есть пункт, описывающий размер зазора по нагрузке, т. е. объём задач, которые команда может взять дополнительно. В случае отсутствия дополнительных задач «со

стороны» к середине релиза в него могут добавить дополнительные задачи из бэклога, чтобы заполнить зазор по нагрузке.