

Оценка SLA

Образовательная платформа для организации дистанционного обучения.
Веб и мобильное приложение

SLA-документ:
Пустоветов Кирилл

Анализ:
Астапов Андрей

Доступность сервиса: не менее 99% времени (до 7 часов простоя в месяц)

Хорошо:

Стандартно для многих бизнес-сервисов.

Оценка в часах делает метрику нагляднее и понятнее.

Что можно улучшить:

Добавить возможные исключения, например на случай планового обслуживания или форс-мажора

Время отклика сервиса: не дольше 3 секунд

Хорошо:

Хороший целевой показатель для пользовательского интерфейса

Что можно улучшить:

Определить для каких операций.

Определить как измеряется: среднее время или P95.

Доля пользователей с инцидентами: менее 1%

Что можно улучшить:

Очень амбициозная цель в реальных условиях с тысячами пользователей, удержать показатель будет сложно. Как альтернатива можно заменить на 99.9% успешных операций.

Требует четкого определения "инцидента" и "пострадавшего пользователя". Необходимо указать окно измерения, источник данных, метод расчета.

Время реакции на зарегистрированный инцидент: не дольше 2 часов

Хорошо:

Реалистичный и разумный срок для реакции в рабочее время.

Что можно улучшить:

Разделить инциденты на P0-P3 приоритеты, задать критерии определения и время реакции, решения.

Определить режим поддержки и операционной модели.

Среднее время восстановления сервиса: не дольше 5 часов

Хорошо:

Адекватно для сервиса с доступностью 99%

Что можно улучшить:

Описать порядок отмены релиза. Определить ответственного за релиз/восстановление. Кто будет решать: пытаемся ли мы восстановиться или откатить релиз при сбое.

Удовлетворенность пользователей: 4,5 из 5 и выше

Что можно улучшить:

Хороший целевой показатель, но сложно гарантировать, т.к. зависит от многих факторов, вне контроля технической команды. Возможно лучше использовать как KPI

Также стоит определить методологию оценки (берется средний показатель из всех магазинов или наименьший/наибольший).

Черный лебедь: возникает конфликт между подразделениями

Реакция:

Начался процесс формализации коммуникации между командами и фиксация договоренностей.

Что было хорошо:

Введение регламента коммуникации поможет решать аварии быстрее и эффективнее.

Помогло в 8 релизе, когда отдел маркетинга потребовал срочного внедрения фичи, которая ломает архитектуру, но из-за существующего регламента от фичи было решено отказаться.

Черный лебедь: облачный провайдер временно недоступен

Что можно улучшить:

Не было никакой реакции, SLA не был изменен.

Ввести ограничения ответственности и исключения при работе с внешними системами.