

SLA

- **Uptime**

- Релиз 1
 - Общий процент доступности > 99%
 - Время на закуп и развертывания ресурсов на запасной площадке при аварии - < 8 часов
- Релиз 3
 - Время на поиск и переход на нового провайдера облачной инфраструктуры - < 1 неделя
- Релиз 4
 - 0 критических уязвимостей
 - Успешность платежных операций > 99%
- Релиз 5
 - Время на подключение нового провайдера услуг доставки — < 5 дней
 - Время на изменения интеграции из-за обновлений в текущем внешнем API — < 7 дней
 - Просмотр уведомлений об изменении API от поставщика каждые 2 дня
- Релиз 6
 - Обязательное проведение ТЭО для высоконагруженных функций до начала разработки
 - Время на проведение ТЭО для высоконагруженных функций до начала разработки - < 2 дней
 - Общий процент доступности > 99,5%
 - Время на закуп и развертывания ресурсов на запасной площадке при аварии - < 4 часов
- Релиз 10
 - Доступность и стабильность сервиса приема платежей > 99.9%

- **Скорость отклика**

- Релиз 1
 - Загрузка приложения (< 3 сек)
 - Авторизация кондитеров (< 2 сек)
 - Создание профиля кондитера (< 1 сек)
 - Создание карточки товара (< 2 сек)
 - Поиск по кондитерам / товарам (< 1 сек)
- Релиз 2
 - Авторизация пользователей (< 2 сек)
 - Создание профиля пользователя (< 1 сек)
 - Добавление и удаление товара в корзину и из корзины (< 1 сек)
 - Оформление заказа / Создание карточки заказа (< 2 сек)
 - Изменение статуса заказа (< 1 сек)
- Релиз 3
 - Публикация отзыва (< 1 сек)
- Релиз 4
 - Оплата заказа (< 2 сек)
 - Отправка Push уведомления после изменения статуса в приложение (< 2 сек)
- Релиз 5
 - Расчет стоимости доставки (< 2 сек)

- Обновление статуса доставки в приложении (< 2 минут от получения данных от курьерской службы)
- Релиз 6
 - Поиск с подсказками (< 1 сек)
 - Применение фильтров (< 1 сек)
 - Загрузка рекомендаций на главной странице (< 2 сек)
- Релиз 7
 - Отправка сообщения в чате (< 1 сек)
 - Загрузка истории чата (< 2 сек)
- Релиз 8
 - Верификация пользователей через соц. сети (< 1 сек)
 - Проверка фотографий при публикации карточки товара с помощью Google Cloud Vision API (< 1 сек)
 - Создание карточки товара (< 3 сек)
 - Отправка сообщения в чате (< 2 сек)
- Релиз 9
 - Создание кастомного заказа пользователем (< 2 сек)
 - Указать свою цену и срок кондитером (< 1 сек)
- Релиз 10
 - Открытие страницы с аналитикой (< 2 сек)
 - Обновление данных в аналитике (< 3 сек)
 - Оформление подписки (< 2 сек)
- **Скорость загрузки контента**
 - Релиз 1
 - LCP для профиля кондитера (< 2 сек)
 - LCP для карточки товара (< 2 сек)
 - Релиз 2
 - LCP для профиля пользователя (< 1 сек)
 - LCP для списка заказов (как у пользователя, так и в панели управления кондитера) (< 1 сек)
 - LCP для карточки заказа (< 1 сек)
 - Релиз 3
 - LCP для отзыва об карточке товара (< 1 сек)
 - Релиз 4
 - LCP для отзыва об карточке товара (< 2 сек)
 - Релиз 5
 - LCP для профиля пользователя (< 2 сек)
 - Релиз 6
 - LCP для главной страницы с рекомендациями (< 2 сек)
 - FID для главной страницы (< 100 мс)
 - Релиз 7
 - LCP для чата (< 2 сек)
 - Релиз 9
 - LCP для списка активных кастомных заказов на платформе кондитера (< 2 сек)
- **Скорость реакции на инциденты и баги**
 - Релиз 1
 - < 30 минут на критические (сервис полностью недоступен)
 - < 4 часов на не критические
 - Релиз 4

- < 30 минут на платежные
 - Релиз 5
 - < 30 минут для инцидентов, связанных с доставкой
 - Релиз 9
 - < 1 часа на не критические инциденты
- **Время восстановления**
 - Релиз 1
 - < 1 часа для критических инцидентов
 - < 8 часов для не критических инцидентов
 - Релиз 4
 - < 1 часа для любых инцидентов с платежами
 - Релиз 5
 - < 2 часов для инцидентов, связанных с доставкой
 - Релиз 9
 - < 2 часа для не критических инцидентов
- **Удовлетворённость пользователей**
 - Релиз 1
 - Удовлетворенность пользователя (4.5 из 5)
 - Релиз 8
 - Количество жалоб на несоответствующий контент в карточках товаров снизилось на 70%
 - Время на рассмотрение апелляции пользователя - < 24 часа
 - Релиз 9
 - Удовлетворенность пользователя (4.7 из 5)
 - Релиз 10
 - Удовлетворенность кондитеров (4.5 из 5)
- **Количество новых кондитеров в сервисе**
 - Релиз 1
 - ≥ 50 кондитеров
 - Релиз 2
 - ≥ 100 новых кондитеров в среднем за месяц
 - Релиз 3
 - ≥ 200 новых кондитеров в среднем за месяц
 - Релиз 4
 - ≥ 400 новых кондитеров в среднем за месяц
 - Релиз 5
 - ≥ 500 новых кондитеров в среднем за месяц
- **Количество новых активных пользователей в сервисе**
 - Релиз 2
 - ≥ 200 пользователей
 - Релиз 3
 - ≥ 400 новых пользователей в среднем за месяц
 - Релиз 4
 - ≥ 1600 новых пользователей в среднем за месяц
 - Релиз 5
 - ≥ 4000 новых пользователей в среднем за месяц
- **Конверсии и удержания**
 - Релиз 2
 - В среднем 5 успешно завершённых заказов в неделю

- Конверсия из просмотра товара в добавлению в корзину $\geq 5\%$
 - Релиз 3
 - 80% покупателей, сделавших заказ, оставляют оценку
 - 50% покупателей, сделавших заказ, оставляют отзыв
 - 90% кондитеров оставили оценку на своих покупателей
 - Релиз 5
 - Конверсия в заказ после выбора варианта доставки $\geq 80\%$ (пользователи не отказываются из-за сложностей с доставкой)
 - Релиз 8
 - Удержание платежеспособных пользователей (тех, кто делал >2 заказов в неделю) $> 85\%$ в течение 3 месяцев после релиза
 - Релиз 10
 - Конверсия кондитеров в платную подписку (любого уровня) в первый месяц $> 15\%$
 - Удержание кондитеров с подпиской через 3 месяца $> 70\%$
- **HR**
 - Релиз 1
 - Время от открытия вакансии до выхода сотрудника на работу - < 2 недели
 - Время от выхода на работу до закрытия первой самостоятельной задачи в бэклоге - < 1 недели
 - Релиз 8
 - Соблюдение плана отпусков и отсутствие периодов работы сверх нормы более 2 недель подряд
 - Релиз 10
 - Ежеквартальный опрос удовлетворенности команды (eNPS) > 40 баллов
- **База знаний**
 - Релиз 2
 - Количество не задокументированных элементов в системе $< 10\%$
 - Релиз 5
 - Количество не задокументированных внешних интеграций $< 5\%$
- **Процесс разработки**
 - Релиз 3
 - Время на оценку и добавления запросов в текущий релиз - < 5 дней
 - Релиз 4
 - Время на Security Review - < 3 дней
 - Релиз 7
 - Пересмотр бюджета проекта – каждый месяц
 - Время на пересмотр бюджета проекта - < 7 дней
 - Релиз 9
 - Количество квалификационных/технических воршкопов в месяц > 1 штуки
 - Релиз 10
 - Время на проведение юридического аудита для новых монетизационных моделей - < 5 дней
- **Точность различных инструментов**
 - Релиз 6
 - CTR рекомендаций на главной странице $\geq 5\%$
 - Конверсия из использования поиска к просмотру карточки товара $\geq 25\%$
 - Релиз 8

- Точность автоматической модерации фото с помощью Vision API > 90%
- Точность автоматического анализа активности > 90%
- Процент ложных срабатываний при автоматической блокировке профилей < 5%
- Релиз 9
 - Точность автоматического анализа активности > 95%