

Оценка SLA

SLA принадлежит: Подопригора Анна

Оценивал: Нечахин Илья

Что за документ?

- Представлен SLA между продуктовой командой и командой разработки некоторого веб и мобильного приложения
- Конкретных указаний на тип продукта/сервиса нет, как и на состав команды
- В документе выделены следующие ключевые метрики:
 - Поддержка 80% доступных устройств пользователей
 - Багфиксы не критических инцидентов в течение 8-х часов
 - Багфиксы критических инцидентов в течение 4-х часов
 - Релиз каждые 4 недели
 - Аптайм > 95%
 - Время загрузки главного экрана < 2.5 сек (добавлено на 4 релизе)

Перегибы, недочеты, риски

- Приведен SLA для некоторого абстрактного продукта
- Не прописано каким образом измеряются метрики, что под ними имеется ввиду, откуда берутся данные для их измерения
- Не понятны взаимодействия с внешними провайдерами
- Отсутствуют регламенты на случай не выполнения SLA

В контексте черных лебедей

- Хорошо прописаны возможные реакции на черных лебедей
- Даже после черного лебедя не фиксируется, кто будет принимать решение во время похожего инцидента
- Адаптация SLA не до конца докручивает последствия черного лебедя

Что бы я не делал

- Не фиксировал бы в SLA абсолютные сроки исправления всех критических без классификации их источника/без учета внешних факторов
- Не вводил бы метрику «поддержка >80% устройств» без четкого каталога этих устройств и критериев «поддержки»
- Не устанавливал бы цикл для релиза «каждые 4 недели» как незыблемое правило SLA, не предусмотрев процедуры для его официального сдвига при форс-мажоре

Чтобы я сделал по-другому

- Добавил бы бизнес-метрики
- Старался предусматривать черные лебеди заранее и готовил процесс для уменьшения последствий
- Добавил бы больше DR и BC протоколов, а также ввел бы регулярную проверку критически важных процедур

Вывод

- Преимущества
 - SLA является живым документом, который развивается со временем
 - Интересные и познавательные методы для «тушения пожаров»
- Недостатки
 - Фундаментальная размытость, многие аспекты не формализованы
 - Отсутствие владения процедурами и ответственность за них
 - Реактивность вместо проактивности
 - Неполнота и отсутствие последствий
- Оценка 3/10