

Слайд 1. Что за документ?

- Представлен SLA между продуктовой командой и командой разработки некоторого веб и мобильного приложения
- Конкретных указаний на тип продукта/сервиса нет
- В нем 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)

Слайд 2. Перегибы, недочеты, риски

- Не прописано каким образом измеряются метрики
 - В том числе, что такое «поддержка» для мобильных устройств
 - Это добавляет не точности формулировкам и возможности для нескольких трактовок
- Не понятны взаимодействия с внешними провайдерами
 - Изначально было указано, что исправление любых критических багов < 4 часов. Это размывает ответственность
 - Затем после инцидента в 4 релизе было добавлено уточнение для инцидентов, вызванных внешними API, время исправления может быть увеличено до 12 часов при согласовании с продуктом. Как по мне, это тоже не достаточная формулировка. Возможно тут стоит подстраиваться под каждый SLA, который у вас с конкретным провайдером
- Слишком жёсткие (большие) сроки релиза без учёта организационных рисков (болезни, уход сотрудников)
 - 4 недели выглядит как слишком много в основном для тех задач, что были описаны в релизах
- Отсутствуют регламенты на случай не выполнения SLA
 - Выплачиваем ли за доставленное неудобство? Если да, то сколько и как рассчитываем?

Слайд 3. Оценка SLA в контексте черных лебедей

- Хорошо прописаны реакции на черных лебедей
 - Выбранные методы для «тушения пожара» действительно должны компенсировать возможные последствия и при этом являются адекватные по своей стоимости
- Адаптация SLA не до конца докручивает последствия черного лебедя
 - Например, в релизе 7 сбой облачного хранилища удалось выявить на тестировании и в итоге адаптация добавлена именно для данного случая. Но тут же можно прописать сценарий при потере части данных, которого нет в SLA
 - Также, например, в релизе 4 произошел сбой у внешнего провайдера и выбран хороший способ тушения пожара в данном случае, хорошо уточнили SLA насчет времени багфикса, но не зафиксировано, что следует делать, если такое случится вновь

- В итоге, такие критичные черные лебеди будто упущены из виду и если случатся, то надо будет тушить пожар на ходу, как и делалось в предыдущих релизах
- Черные лебеди из-за внешних поставщиков должны более жестко контролироваться
 - То, что я уже говорил на прошлом слайде, хотел здесь тоже это подчеркнуть
 - Как мне кажется, внешние зависимости стоит прорабатывать каждое по отдельности, если такое возможно, и быть к ним максимально формальными

Слайд 4. Что бы я не делал

- Не фиксировали бы в SLA абсолютные сроки исправления всех критических багов (4 часа) 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

Слайд 5. Чтобы я сделал по-другому

- Формально бы описал существующие метрики
 - Как измеряются, что означают
- Добавил бы бизнес-метрики
 - Так как сейчас документ более всего направлен на технические метрики. Не понятно каким образом зарабатываются деньги, удовлетворены ли клиенты и так далее
- Старался предусматривать черные лебеди заранее и подготавливал процесс для уменьшения последствий
 - На протяжении всего документа изменения в SLA добавляются только после того, как пришел черный лебедь
 - Я бы старался иногда менять эту последовательность, чтобы черный лебедь не так сильно влиял на продукт
- Добавил бы побольше процедур для проверки работы существующих адаптаций на черных лебедях
 - Чтобы быть уверенным, что даже то, что мы добавили на 1 релизе будет работать и на 10 релизе
 - А в SLA не была добавлена формальная надпись, которая на деле не исполняется

Слайд 6. Вывод

- Преимущества
 - SLA является живым документом, который развивается со временем
 - Видно, как команда анализирует черные лебеди и адаптирует процессы
 - В результате такой работы доля соблюдения SLA возросла с 40% до 80%
 - Интересные и познавательные методы для «тушения пожаров»
 - Выбранные методы для «тушения пожара» являются креативными решениями и мне интересно было прочитать, узнал для себя что-то новое
- Недостатки

- Метрики не формализованы, что делает SLA предметом возможных споров
 - В том числе если идет взаимодействие с внешним провайдером
- Реактивность вместо проактивности
 - Все улучшения SLA вносятся уже после последствий, а не для их предотвращения
- Отсутствие бизнес-контекста и бизнес-метрик
 - SLA является больше техническим документом
 - Из-за этого с точки зрения бизнеса неясна ценность метрик и последствия их нарушения
- Оценка 6/10