

# 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
- 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

- Не прописано каким образом измеряются метрики
- Не понятны взаимодействия с внешними провайдерами
- Слишком жёсткие сроки релизов без учетов организационных рисков
- Отсутствуют регламенты на случай не выполнения SLA

# В контексте черных лебедей

- Хорошо прописаны возможные реакции на черных лебедей
- Адаптация SLA не до конца докручивает последствия черного лебедя
- Черные лебеди из-за внешних поставщиков должны более жестко контролироваться

# Что бы я не делал

- Не фиксировал бы в SLA абсолютные сроки исправления всех критических багов (4 часа в начале и 12 часов после 4 релиза) 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

- Формально бы описал существующие метрики
- Добавил бы бизнес-метрики
- Старался предусматривать черные лебеди заранее и подготавливал процесс для уменьшения последствий
- Добавил бы побольше процедур для проверки работы существующих адаптацией на черных лебедей

# Вывод

- Преимущества
  - SLA является живым документом, который развивается со временем
  - Интересные и познавательные методы для «тушения пожаров»
- Недостатки
  - Метрики не формализованы, что делает SLA предметом возможных споров
  - Реактивность вместо проактивности
  - Отсутствие бизнес-контекста и бизнес-метрик
- Оценка 6/10