

## **Практическая работа №4.**

### **1. Определение итераций**

**Релиз X (R2):** Оптимизация производительности (текущая разработка)

**Релиз X+1 (R3):** Новый функционал оплаты (подготовка следующей)

### **2. Процесс передачи задач от продукта к технике**

Релиз R2 - Оптимизация производительности

**Передача от Product Owner к Tech Lead:**

- Page Load Time снизить до  $\leq 1.5$  сек
- Response Time API  $\leq 150\text{ms}$
- Bounce Rate снизить на 20%
- CSAT повысить до  $\geq 4.3/5.0$
- Deadline: 2 недели

**Передача от Tech Lead к команде:**

- Frontend: code splitting, lazy loading, оптимизация bundle
- Backend: оптимизация SQL, кэширование, индексы
- DevOps: настройка CDN, компрессия
- QA: performance testing, regression testing

Релиз R3 - Новый функционал оплаты

**Передача от Product Owner к Tech Lead:**

- Интеграция оплаты банковскими картами
- Интеграция с СБП
- Сохранение карт пользователей
- PCI DSS compliance обязателен
- Deadline: 4 недели

**Передача от Tech Lead к команде:**

- Backend: payment service, API интеграции, tokenization
- Frontend: платежные формы, UX оплаты
- Security: аудит безопасности, PCI DSS
- QA: тестирование платежей, security testing

### **3. Документ "Передача требований и SLA"**

**РЕЛИЗ R2 - ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ**

**Бизнес-цели:**

Цель	Метрика	Целевое значение
Скорость загрузки	Page Load Time	$\leq 1.5$ сек
Производительность API	Response Time	$\leq 150\text{ms}$ (95%)
Удовлетворенность	CSAT	$\geq 4.3/5.0$
Отказы	Bounce Rate	снижение на 20%

**SLA для технической команды:**

Метрика	Значение	Ответственный
Uptime	≥99.5%	DevOps
Response Time	≤150ms	Backend Team
Bug Fix Time (Critical)	≤4 часа	Tech Lead
Release Stability	≤3 критических багов	QA
Rollback Rate	≤5%	DevOps
Crash Rate	≤0.5%	Mobile Team

## РЕЛИЗ R3 - НОВЫЙ ФУНКЦИОНАЛ ОПЛАТЫ

### Бизнес-цели:

Цель	Метрика	Целевое значение
Новые способы оплаты	Банковские карты, СБП	Реализовано
Конверсия	Conversion Rate	+15%
Безопасность	PCI DSS	Level 1 certified

### SLA для технической команды:

Метрика	Значение	Ответственный
Payment Success Rate	≥98%	Backend Team
Payment Processing Time	≤3 секунды	Backend Team
Security Compliance	PCI DSS certified	Security Engineer
API Response Time	≤500ms	Backend Team
Uptime	≥99.5%	DevOps

### Зависимости и риски:

Риск	Вероятность	Митигация
Задержка approval от банков	High	Начать процесс заранее
PCI DSS сертификация	Medium	Внешний консультант
Сложность интеграции	Medium	Начать с MVP

#### 4. Чёрный лебедь: Ошибка в постановке задачи

**Дата инцидента:** день 9 разработки

**Описание:**

В финальном QA обнаружилось, что оптимизация сделана только для desktop версии, но 65% пользователей заходят с мобильных. Mobile Page Load Time: 4.8 сек (стало хуже). Product Owner не указал явно "mobile-first подход", Tech Lead не уточнил детали.

**Влияние:**

- Релиз R2 отложен на 1 неделю
- Релиз R3 автоматически сдвигается
- Риск падения User Satisfaction

**Реакция команды:**

1. **Экстренное совещание**

- Root Cause Analysis: нет Definition of Ready, позднее QA, нечеткие требования
- Оценка доработок: +1 неделя

2. **Принятое решение:**

- Hotfix 1.0.1 с desktop оптимизациями (через 2 дня)
- Полный релиз 1.1 с mobile (через 1 неделю)

3. **Доработка (день 2-7)**

- Mobile bundle оптимизация
- Легковесные API для mobile
- Performance testing на реальных устройствах

**Корректирующие действия:**

1. **Новые процессы:**

- Чеклист Definition of Ready
- Story Review Committee утверждение задач перед спринтом
- Three Amigos sessions (PO + Dev + QA)
- QA тестирование с дня 1

2. **Пересмотр SLA:**

Метрика	Было	Стало
Page Load Time	$\leq 1.5$ сек	Desktop $\leq 1.5$ сек, Mobile $\leq 2.5$ сек
Lighthouse Score	$\geq 90$	Desktop $\geq 90$ , Mobile $\geq 85$

**Результаты (через 2 недели):**

Метрика	Факт
Page Load Time	Desktop 1.3s, Mobile 2.2s
CSAT	4.4
Story Readiness Score	95%

Early Testing Coverage	65%
Critical bugs в production	0

### Влияние на релиз R3:

- Детализированные требования
- Three Amigos sessions для всех фич
- Security Engineer вовлечен с дня 1
- Задержка старта на 1 неделю, но качество выше

### 5. Схема взаимодействий между ролями

**PO → TL → Developers → QA → DevOps → Support**

#### 1. PO

Формулирует цели, бизнес-требования, ограничивает область изменений.

#### 2. Team Lead

Декомпозириует, распределяет задачи, оценивает ресурсы.

#### 3. Developers Web/Mobile/Backend

Реализуют функционал, проводят реview.

#### 4. QA

Проверяют требования, тестируют, фиксируют ошибки.

#### 5. DevOps

Обеспечивает CI/CD, мониторинг, застенчивый deployment.

#### 6. Support

Обрабатывает обращения после релиза.

## Перераспределение ответственности, пересмотр SLA и восстановление качества взаимодействия

### 1. Перераспределение ответственности

#### До инцидента:

Зона ответственности	Ответственный	Проблема
Написание User Story	Product Owner	Недостаточная детализация, нет разбивки по платформам
Уточнение требований	Tech Lead	Не задавал уточняющие вопросы перед стартом
Acceptance Criteria	Product Owner	Не проверялись метрики для mobile
Начало разработки	Tech Lead	Отсутствие Definition of Ready
Тестирование	QA Lead	Позднее начало (только перед релизом)

Координация платформ	Не определено	Нет синхронизации между web и mobile
----------------------	---------------	--------------------------------------

**После инцидента:**

Зона ответственности	Ответственный	Новые практики
Написание User Story	Product Owner	Обязательный шаблон с разбивкой по платформам (Web/Mobile/iOS/Android), performance критерии для каждой
Проверка требований	Story Review Committee	Утверждение Definition of Ready перед добавлением в спринт. Состав: PO, Tech Lead, QA Lead, Frontend Lead, Mobile Lead
Детализация задач	Three Amigos (PO + Dev + QA)	Обязательная встреча для всех задач >5 SP перед планированием
Acceptance Criteria	Product Owner + QA Lead	Отдельные performance метрики для каждой платформы
Раннее тестирование	QA Lead	Тестирование начинается с дня 1 разработки, цель: 50% покрытие к середине спринта

**Ключевые новые роли:**

**Story Review Committee:**

- Встречи: за 2 дня до Sprint Planning
- Цель: утверждение готовности задач
- Правило: задача без approval не попадает в спринт

## 2. Пересмотр SLA

**Изменения метрик для Релиза X (1.1):**

Метрика	Старое значение	Новое значение	Обоснование
Page Load Time	≤1.5 сек (общее)	Desktop: ≤1.5 сек Mobile: ≤2.5 сек	Mobile имеет объективно более медленное соединение и меньше вычислительной мощности

Response Time	$\leq 150\text{ms}$	$\leq 150\text{ms}$ (без изменений)	Применимо ко всем платформам одинаково
Lighthouse Score	$\geq 90$	Desktop: $\geq 90$ Mobile: $\geq 85$	Mobile сложнее оптимизировать из-за ограничений устройств
CSAT	$\geq 4.3/5.0$ (общий)	Desktop: $\geq 4.4/5.0$ Mobile: $\geq 4.2/5.0$ Общий: $\geq 4.3/5.0$	Раздельный мониторинг для выявления проблем по платформам
Bug Fix Time (Critical)	$\leq 4$ часа	Web/Mobile отдельно: $\leq 4\text{ч}$ Кросс-платформенные: $\leq 6\text{ч}$	Учет сложности координации между командами

#### SLA для Релиза X+1 (1.2 - Платежная система):

Метрика	Значение	Особенности
Payment Success Rate	$\geq 98\%$	Критичная метрика для бизнеса
Payment Processing Time	$\leq 3$ секунды	Отдельно для каждого метода оплаты
Security Compliance	PCI DSS Level 1	Обязательная сертификация
Fraud Detection Rate	$\geq 95\%$	Блокировка подозрительных транзакций
API Response Time	$\leq 500\text{ms}$	Учитывает взаимодействие с внешними провайдерами
Data Encryption	100%	Все платежные данные зашифрованы

### 3. Восстановление качества взаимодействия

#### Внедренные практики коммуникации

Three Amigos Sessions (обязательно для задач >5 SP):

- **Участники:** Product Owner, Developer Lead, QA Lead
- **Timing:** До Sprint Planning
- **Agenda:**
  - Разбор бизнес-требований
  - Технические ограничения
  - Acceptance criteria

- Edge cases и риски
- Performance требования
- **Результат:** Документ с единым пониманием задачи всеми сторонами