

Практическая работа №3.

1. Ключевые метрики SLA для веб и мобильного приложения

Определенные метрики SLA:

- Uptime (Доступность): $\geq 99.5\%$ времени работы сервиса
- Response Time (Время отклика): $\leq 200\text{ms}$ для 95% запросов
- Bug Fix Time: Critical bugs ≤ 4 часа, High ≤ 24 часа, Medium ≤ 72 часа
- Release Stability: ≤ 3 критических багов на релиз
- Rollback Rate: $\leq 5\%$ релизов требуют откат
- User Satisfaction (CSAT): $\geq 4.2/5.0$
- Crash Rate: $\leq 0.5\%$ сессий для мобильного приложения

2. Таблица 10 релизов

Релиз	Цели	SLA (План)	SLA (Факт)	Выполнение SLA
R1	Запуск MVP	Uptime: $\geq 99.5\%$ Response Time: $\leq 200\text{ms}$ Bug Fix Time: Critical $\leq 4\text{ч}$, High $\leq 24\text{ч}$, Medium $\leq 72\text{ч}$ Release Stability: ≤ 3 Rollback Rate: $\leq 5\%$ User Satisfaction: $\geq 4.2/5.0$ Crash Rate: $\leq 0.5\%$	Uptime: 98.8% Response Time: 180ms Bug Fix Time: Critical 6ч, High 20ч, Medium 68ч Release Stability: 4 Rollback Rate: 0% User Satisfaction: 4.0/5.0 Crash Rate: 0.6%	Частично выполнено
R2	Оптимизация производительности	Uptime: $\geq 99.5\%$ Response Time: $\leq 150\text{ms}$ Bug Fix Time: Critical $\leq 4\text{ч}$, High $\leq 24\text{ч}$, Medium $\leq 72\text{ч}$ Release Stability: ≤ 3 Rollback Rate: $\leq 5\%$ User Satisfaction: $\geq 4.2/5.0$ Crash Rate: $\leq 0.5\%$	Uptime: 99.6% Response Time: 140ms Bug Fix Time: Critical 3.5ч, High 22ч, Medium 65ч Release Stability: 2 Rollback Rate: 0% User Satisfaction: 4.3/5.0 Crash Rate: 0.3%	Полностью выполнено
R3	Новый функционал оплаты	Uptime: $\geq 99.5\%$ Response Time: $\leq 200\text{ms}$ Bug Fix Time: Critical $\leq 4\text{ч}$, High $\leq 24\text{ч}$, Medium $\leq 72\text{ч}$ Release Stability: ≤ 3 Rollback Rate: $\leq 5\%$ User Satisfaction: $\geq 4.2/5.0$ Crash Rate: $\leq 0.5\%$	Uptime: 97.2% Response Time: 220ms Bug Fix Time: Critical 8ч, High 30ч, Medium 80ч Release Stability: 8 Rollback Rate: 0% User Satisfaction: 3.8/5.0	Не выполнено

			Crash Rate: 0.7%	
R4	Исправление критических багов	Uptime: ≥99.5% Response Time: ≤200ms Bug Fix Time: Critical ≤4ч, High ≤24ч, Medium ≤72ч Release Stability: ≤2 Rollback Rate: ≤5% User Satisfaction: ≥4.2/5.0 Crash Rate: ≤0.5%	Uptime: 99.7% Response Time: 190ms Bug Fix Time: Critical 3.5ч, High 20ч, Medium 60ч Release Stability: 1 Rollback Rate: 0% User Satisfaction: 4.1/5.0 Crash Rate: 0.4%	Полностью выполнено
R5	Масштабирование инфраструктур	Uptime: ≥99.7% Response Time: ≤180ms Bug Fix Time: Critical ≤4ч, High ≤24ч, Medium ≤72ч Release Stability: ≤3 Rollback Rate: ≤5% User Satisfaction: ≥4.2/5.0 Crash Rate: ≤0.5%	Uptime: 99.8% Response Time: 170ms Bug Fix Time: Critical 3ч, High 18ч, Medium 55ч Release Stability: 2 Rollback Rate: 0% User Satisfaction: 4.3/5.0 Crash Rate: 0.3%	Полностью выполнено
R6	Интеграция с внешним API	Uptime: ≥99.5% Response Time: ≤200ms Bug Fix Time: Critical ≤4ч, High ≤24ч, Medium ≤72ч Release Stability: ≤3 Rollback Rate: ≤5% User Satisfaction: ≥4.2/5.0 Crash Rate: ≤0.5%	Uptime: 95.1% Response Time: 250ms Bug Fix Time: Critical 5ч, High 28ч, Medium 75ч Release Stability: 6 Rollback Rate: 0% User Satisfaction: 3.5/5.0 Crash Rate: 0.8%	Не выполнено
R7	Восстановление после инцидента	Uptime: ≥99.6% Response Time: ≤200ms Bug Fix Time: Critical ≤3ч, High ≤24ч, Medium ≤72ч Release Stability: ≤2 Rollback Rate: ≤5% User Satisfaction: ≥4.0/5.0 Crash Rate: ≤0.4%	Uptime: 99.7% Response Time: 185ms Bug Fix Time: Critical 2.5ч, High 20ч, Medium 65ч Release Stability: 1 Rollback Rate: 0% User Satisfaction: 4.1/5.0 Crash Rate: 0.3%	Полностью выполнено

R8	Редизайн мобильного приложения	Uptime: ≥99.5% Response Time: ≤200ms Bug Fix Time: Critical ≤4ч, High ≤24ч, Medium ≤72ч Release Stability: ≤3 Rollback Rate: ≤5% User Satisfaction: ≥4.3/5.0 Crash Rate: ≤0.4%	Uptime: 99.6% Response Time: 190ms Bug Fix Time: Critical 3ч, High 22ч, Medium 68ч Release Stability: 2 Rollback Rate: 0% User Satisfaction: 4.5/5.0 Crash Rate: 0.2%	Полностью выполнено
R9	Добавление аналитики	Uptime: ≥99.5% Response Time: ≤200ms Bug Fix Time: Critical ≤4ч, High ≤24ч, Medium ≤72ч Release Stability: ≤3 Rollback Rate: ≤5% User Satisfaction: ≥4.2/5.0 Crash Rate: ≤0.5%	Uptime: 99.4% Response Time: 210ms Bug Fix Time: Critical 4ч, High 23ч, Medium 70ч Release Stability: 2 Rollback Rate: 0% User Satisfaction: 4.2/5.0 Crash Rate: 0.4%	Частично выполнено
R10	Оптимизация базы данных	Uptime: ≥99.7% Response Time: ≤150ms Bug Fix Time: Critical ≤4ч, High ≤24ч, Medium ≤72ч Release Stability: ≤3 Rollback Rate: ≤5% User Satisfaction: ≥4.2/5.0 Crash Rate: ≤0.5%	Uptime: 99.8% Response Time: 130ms Bug Fix Time: Critical 2ч, High 18ч, Medium 50ч Release Stability: 1 Rollback Rate: 0% User Satisfaction: 4.4/5.0 Crash Rate: 0.3%	Полностью выполнено

3. Детальный анализ релизов с чёрными лебедями

Релиз R1 (MVP)

Чёрный лебедь: Сбой серверов во время выхода релиза (Technical).

Реакция команды:

- Активирован план аварийного восстановления
- Переключение на резервные серверы заняло 2 часа
- Bug Fix Time превысил SLA из-за одновременного устранения последствий сбоя

Корректировки:

- Внедрена автоматическая система failover
- Добавлен мониторинг в реальном времени
- SLA по Uptime пересмотрен с учетом времени на восстановление

Релиз R2 (Оптимизация)

Чёрный лебедь: Новый сотрудник допустил ошибки в конфигурации (Team).

Реакция команды:

- Code review выявил проблемы до production
- Введен обязательный peer review для новых членов команды
- Назначен ментор для онбординга

Корректировки:

- Создан checklist для деплоя
- Минимальный срок работы 1 месяц перед доступом к production

Релиз R3 (Платежная система)

Чёрный лебедь: Массовая негативная обратная связь пользователей + внезапный отъезд ключевого разработчика (Product + Team).

Реакция команды:

- Экстренный hotfix в течение 12 часов
- Перераспределение задач между оставшимися разработчиками
- Привлечение внешнего консультанта на 2 недели

Корректировки:

- Внедрено A/B тестирование перед полным раскатом
- Создан knowledge base для критических компонентов
- Добавлен этап beta-testing с реальными пользователями

Релиз R4 (Багфикс)

Чёрный лебедь: Команда перегружена сверхурочной работой (Team).

Реакция команды:

- Введен мораторий на новые фичи на 2 недели
- Фокус только на critical bugs
- Организован дополнительный выходной после релиза

Корректировки:

- Ограничение overtime до 5 часов в неделю
- Планирование "технических спринтов" для снижения технического долга

Релиз R5 (Масштабирование)

Чёрный лебедь: ИТ-служба недооценила стоимость облачных ресурсов (Financial).

Реакция команды:

- Проведен аудит использования ресурсов
- Оптимизация запросов к БД снизила нагрузку на 30%
- Переговоры с провайдером о более выгодных тарифах

Корректировки:

- Внедрен cost monitoring в реальном времени
- Ежемесячный review расходов на инфраструктуру

Релиз R6 (Внешняя интеграция)

Чёрный лебедь: Внешний API изменил условия работы без предупреждения (Technical).

Реакция команды:

- Сервис был недоступен 4.5 часа
- Экстренная разработка адаптера для новой версии API
- Откат части функционала, зависящего от API

Корректировки:

- Добавлен circuit breaker pattern для внешних зависимостей

- Разработан fallback механизм
- SLA по Uptime пересмотрен с учетом внешних зависимостей (99.5% → 99.3%)

Релиз R7 (Восстановление)

Чёрный лебедь: Проверка безопасности выявила критическую уязвимость (Technical).

Реакция команды:

- Немедленный патч в течение 2 часов
- Аудит всех связанных компонентов
- Информирование пользователей о принятых мерах

Корректировки:

- Внедрен автоматический security scanning в CI/CD
- Ежеквартальный penetration testing
- SLA добавлена метрика Security Incident Response ≤2 часа

Релиз R8 (Редизайн mobile)

Чёрный лебедь: Обновление зависимостей (SDK) сломало сборку за день до релиза (Technical).

Реакция команды:

- Откат к предыдущей версии SDK
- Отложен переход на новую версию на следующий спринт
- Тестирование на изолированном стенде

Корректировки:

- Freezing зависимостей за 1 неделю до релиза
- Отдельная ветка для обновления major версий библиотек

Релиз R9 (Аналитика)

Чёрный лебедь: Система не выдержала нагрузку в пиковые часы (Technical).

Реакция команды:

- Отключение некритичных аналитических запросов
- Масштабирование БД кластера
- Оптимизация индексов

Корректировки:

- Load testing обязателен перед каждым релизом
- Auto-scaling для критических сервисов
- SLA Response Time изменен: 95% запросов ≤200ms → 90% ≤200ms, 95% ≤250ms

Релиз R10 (Оптимизация БД)

Чёрный лебедь: Потеря части данных из-за ошибки в скрипте миграции (Technical).

Реакция команды:

- Восстановление из backup (потеряно 2 часа данных)
- Компенсация пострадавшим пользователям
- Ручная проверка целостности данных

Корректировки:

- Все миграции сначала на staging с полной копией production
- Обязательный backup перед любыми изменениями схемы
- Dry-run режим для критических операций

4. Анализ динамики выполнения SLA

Тренды по метрикам:

1. **Uptime:** Улучшение с 98.8% до стабильных 99.5-99.8% после релиза 1.5 благодаря failover и мониторингу.
2. **Response Time:** Постоянное улучшение (200ms → 130ms к релизу 1.9) через оптимизацию БД и кода.
3. **Bug Fix Time:** Стабилизация после релиза 1.3, среднее время критических багов снизилось с 6h до 2h.
4. **CSAT:** Падение на релизах 1.2 и 1.5 (критические инциденты), восстановление до 4.5 на 1.7.
5. **Stability:** Волатильность на мажорных обновлениях (1.2, 2.0), стабильность на инкрементальных.
6. **Crash Rate:** Стабильное снижение с 0.6% до 0.2-0.3% благодаря улучшению тестирования.
7. **Rollback Rate:** 0% на всех релизах - команда предпочитает hotfix вместо отката.

Ключевые выводы:

- Технические "чёрные лебеди" встречались чаще всего (60%), что указывает на необходимость укрепления инфраструктуры
- Внедрение автоматизации (мониторинг, CI/CD, testing) критично снизило количество инцидентов
- SLA требуют периодического пересмотра на основе реальных данных
- Человеческий фактор (team issues) компенсируется процессами: code review, knowledge sharing, mentoring
- Внешние зависимости - зона высокого риска, требуют fallback стратегий

Общий тренд - положительный с учетом внедренных корректировок после каждого инцидента.