

Как принимать сервис на сопровождение, чтобы не купить будущий хаос

Проект можно сдать в срок и все равно продать бизнесу будущий хаос.
Просто счет за него придет уже после релиза.

Запуск путают с готовностью к сервису

Сервис включили. Первые операции пошли. Проектная команда выдохнула.

А потом система уходит в сопровождение — и выясняется: поддержка не знает границы процесса, не видит половины интеграций, не понимает, где штатное поведение, а где дефект.

**Любая заявка - расследование.
Любой инцидент - дорогая импровизация.**

Приемка в сопровождение - это не бюрократия

Это финальная проверка качества продукта.

Если к моменту передачи нельзя быстро понять бизнес-логику, роли, эскалации, точки мониторинга и план восстановления - система еще не готова к нормальной эксплуатации.

Хорошая приемка не тормозит запуск.

Она не дает запустить сырой сервис под видом готового.

Смотрите на передачу так, будто поддержку делает внешний подрядчик

И берет деньги за каждое обращение.

- За каждую ошибку маршрутизации.
За каждый инцидент, который можно было поймать
- мониторингом.
За каждую заявку, где поддержка сначала выясняет, как
- вообще работает процесс.

**После такого эксперимента к передаче в сервис
начинают
относиться как к деньгам, а не как к бумаге.**

Рабочий контур зрелой передачи

Понятная логика процесса - роли, права, ключевые сценарии,
- границы.

Архитектура и точки мониторинга - что наблюдается, что
- сигнализирует.

План восстановления и эскалации - кто, что, в какой
- последовательности.

SLA с приоритизацией заявок - зафиксированный, а не
- устный.

Реестр дефектов с планом закрытия - без обещаний "потом
- допишем".

Контакты тех, кто реально отвечает - не "попробуем
- позвать".

Подготовка к сопровождению поднимает качество еще до релиза

Такая подготовка не тормозит запуск. Она снижает стоимость эксплуатации и количество будущего шума.

Потому что именно здесь вылезает всё невыявленное:

- спорные роли и права;
- слепые зоны мониторинга;
- дефекты, которые маскируются ручным обходом;
- зависимость от конкретных людей.

То, что не поймали на приемке, бизнес оплачивает заявками, простоями и скрытым OPEX поддержки.

Если слышите это перед передачей - риск уже высокий

- "Поддержка разберется по ходу"
- "Инструкции потом допишем"
- "Мониторинг пока не критичен"
- "Дефекты известны, но жить можно"
- "Главное - скорее запуститься"

**Обычно это означает одно: часть стоимости проекта
просто
перенесли из CAPEX в будущий OPEX.**

Сервис без нормальной приемки превращает будущий SLA в фикцию

Если поддержку нельзя принять как управляемый сервис - продукт еще не готов. Срок релиза в такой ситуации - слабое утешение.

А у вас новый сервис считается переданным, когда его включили - или когда поддержка реально может держать его без героизма и дорогой импровизации?

В профиле - серия материалов про SLA, управляемость и цену операционного хаоса.