Регламент окна обслуживания и план отката

Что делаем до окна, во время и после; как откатываемся и кто принимает решение. Данные кейса сконструированы; расчёт доступности и структура — настоящие.

Работ	12
Суммарный простой	2130 мин
Бюджет 99,9 %	43 мин/мес
Бюджет 99,5 %	216 мин/мес
Правило окна	вне 09:00–18:00, простой и откат считаются вместе

Простой по месяцам

Месяц	Работ	Простой, мин	Часы	Выходит за 43 мин	В бюджете 99,9 %
октябрь	3	840	14.0 ч	3	НЕТ
ноябрь	4	660	11.0 ч	4	НЕТ
декабрь	5	630	10.5 ч	5	НЕТ

Что делается до окна

Шаг	Что именно	Кто
1	Снимок или резервная копия, проверенная на восстановление	администратор
2	План отката с временем и ответственным	агент + администратор
3	Уведомление пользователей за сутки и за час	агент
4	Проверка, что окно не пересекается с закрытием периода	агент
5	Согласие владельца сервиса на простой	руководитель

Что делается после

Проверка сервиса по списку, замер фактического простоя, запись в журнал окон. Если фактический простой больше планового больше чем вдвое — разбор, а не «в этот раз не получилось».

Почему откат считается вместе с простоем

Окно, в котором не хватает времени на откат, — это окно без выхода. Если обновление занимает четыре часа, а окно пять, на откат остаётся час, и его может не хватить: тогда сервис лежит до утра. Поэтому в плане две длительности, а не одна.

Данные кейса сконструированы. Нормы, формулы и структура документа — настоящие.