

Bakım Sourcing Karar Çerçevesi & Değerlendirme Şablonu — Yazılım / Sourcing (v1.0)

Asset Amaç: Bu değerlendirme şablonu; Outsource, Hibrit ve İç Ekip (*In-House*) bakım modellerini maliyet, reaksiyon hızı, know-how birikimi, risk/bağımlılık ve yönetim yükü kriterleriyle puanlayıp işletmeniz için en uygun modeli seçmenizi sağlar. Ayrıca dış kaynaktan iç ekibe geçiş (*Outsource → In-House Transfer*) süreçleri için kritik bilgi ve süreç transfer checklist'i içerir. Otel (sezonluk yoğunluk ve hızlı müdahale baskısı) ve B2B (SaaS/kurumsal sistem kararlılığı) senaryolarına tam uyarlanabilmektedir.

Kim Kullanır?: Şirket Sahibi / GM, Operasyon / Ürün Lideri ve Teknik Lider (Ortak Karar Masasında).

Nasıl Kullanılır?

- Kriter Ağırlıklarını Belirleyin:** İşletmenizin mevcut önceliklerine göre (hız mı, maliyet mi, know-how birikimi mi?) kriter ağırlık matrisini tanımlayın.
- Modelleri Puanlayın & Kıyaslayın:** Outsource, Hibrit ve İç Ekip seçeneklerini 1–5 arası puanlayarak ağırlıklı toplam skoru çıkarın.
- Sorumluluk Matrisi & Geçiş Setini Kilitleyin:** Seçilen model için SLA, yetki haritası ve geçiş checklist'ini (*Outsource → In-House*) devrede olacak şekilde onaylayın.

AUDIT SHEET — Bakım Sourcing Karar & Değerlendirme Seti

A) Ölçüm Alanları & Skorlama (0–5 Puan)

- İş Hacmi ve Değişiklik Sıklığı:** [___ / 5] (*Bakım yükü sürekli mi yoksa dönemsel mi?*)
- Incident Riski ve Kritik Akışlar:** [___ / 5] (*Otel rezervasyon veya B2B ödeme akışlarındaki duruş tolere edilebilir mi?*)
- İç Sahiplik / Ürün Yönetimi Olgunluğu:** [___ / 5] (*Şirket içinde yazılımı ve ekibi yönetecek teknik liderlik var mı?*)
- Güvenlik / Uyum Gereksinimi (KVKK/GDPR):** [___ / 5] (*Veri ve kaynak kodun dış kaynakla paylaşım kısıtı var mı?*)
- Bütçe Esnekliği ve İşe Alım Kapasitesi:** [___ / 5] (*İç ekip kurma maliyet ve zaman maliyetine katlanılabiliyor mu?*)

B) Durum Değerlendirmesi & Yorum Alanları

- Kırmızı (0–11 Puan / Kritik Riski Yüksek):** İç sahiplik zayıf, kaynak kod ve süreç bağımlılığı tamamen dış tedarikçide. Değişiklik talepleri çok yavaş veya yüksek maliyetli karşılanıyor.
- Sarı (12–19 Puan / Geçiş / Hibrit İhtiyacı):** İç ekip var ancak kritik alanlarda (DevOps, güvenlik) dış desteğe muhtaç. Sorumluluk sınırları net değil, eskalasyon çatışmaları yaşanıyor.
- Yeşil (20–25 Puan / Optimize Model):** Sourcing modeli net tanımlanmış. SLA, yetki envanteri ve runbook'lar kilitli. İhtiyaca göre Outsource veya In-House geçişi plansız değil, kontrol altında yürütülüyor.

C) Model Puanlama Tablosu (Ağırlıklı)

Kriter	Ağırlık (1–5)	Outsource (1–5)	Hibrit (1–5)	İç Ekip / In-House (1–5)	Karar & Not
Reaksiyon Hızı (P1/P2)	5	3	4	5	Incident anında doğrudan müdahale.
Maliyet (12 Ay TCO)	4	4	3	2	Ekip kurma ve operasyon yükü farkı.
Know-how Birikimi	5	2	4	5	İş bilgisinin şirket bünyesinde kalması.
Kontrol / Önceliklendirme	4	2	4	5	Bakım backlog'unu doğrudan yönlendirme.
Ölçeklenebilirlik	3	5	4	2	Sezonluk yüklerde hızlı kaynak artırma.
Risk / Bağımlılık Yönetimi	5	2	4	5	Tedarikçi kilitlenmesi (Vendor Lock-in) riski.

D) Outsource → İç Ekip Geçiş Checklist'i (Transfer Kılavuzu)

- [] Dokümantasyon & Runbook Teslimi:** Sistem mimarisi, deployment adımları ve acil durum (*incident response*) kılavuzlarının eksiksiz devralınması.
- [] Erişim & Yetki Envanteri:** Sunucu, DB, CI/CD, DNS, 3. parti API ve kod deposu (*GitHub/GitLab*) master yetkilerinin iç ekibe devredilmesi.

- [] **SLA & Ticketing Alan Seti:** Destek taleplerinin takip edildiği platformun (Jira/Freshdesk) ve öncelik derecelerinin iç ekibin akışına eşitlenmesi.
- [] **Release & Change Süreci:** Kod canlıya alma (*deployment*) yetkisinin ve onay mekanizmasının iç teknik lidere çekilmesi.
- [] **İlk 60 Gün Kademeli Sahiplik Planı:** Gün 1–20 gölge takip (*shadowing*), Gün 21–40 ortak müdahale, Gün 41–60 tam iç ekip sahipliği.

E) Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

KPI Metriği	Önce (Model Karmaşası / Belirsizlik)	Sonra (Model Kilitli & Net Transfer)	Not / Takip Yöntemi
MTTR (Mean Time to Recovery)	Yüksek (Arıza çözümü 4–12 saat)	Minimum (P1/P2 arızalar < 45 dk)	On-Call ve eskalasyon takibi.
Çatışma / Eskalasyon Sayısı	Sık (Tedarikçi-iç ekip sorumluluk kavgası)	Sıfıra Yakın	SLA & Sorumluluk matrisi etkisi.
Kaçan Destek Talebi	Var (Biletler takip edilmiyor)	%0 Kaçan Talep	Ticketing disiplini.
Release Başarı Oranı	%70 (Canlıya geçişte rollback sık)	>%98 Başarılı Yayın	Süreç ve ortam olgunluğu.

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- Dinamik Ağırlıklı Sourcing Puanlama Tablosu (Excel/Sheet)
- Seçilen Model İçin Sorumluluk Matrisi (RACI Matrix)
- Outsource → In-House Kademeli Geçiş & Bilgi Transfer Planı (60 Günlük)

Bakım Modeli Karar Ağacı: Otel & B2B



[Diagram]

Yazılım bakım ve operasyon modellerinin (Outsource, Hibrit, İç Ekip) karar ağacını ve seçim kriterlerini gösteren 16:9 formatında yüksek çözünürlüklü Sourcing Karar Ağacı Diyagramı. Koyu şık teknolojik zemin üzerinde; "İş Hacmi & Risk Girdileri" alanından başlayan karar okları; "Maliyet", "Hız", "Know-How" ve "Kontrol" süzgeçlerinden geçerek üç ana model durağına ayrılıyor. Seçilen modelin altında ise Outsource'tan İç Ekibe geçiş adımlarını gösteren kademeli bilgi transfer akış şeması sergileniyor.

**HIZLI DEĞERLENDİRME:
HANGİ BAKIM MODELİ?**

İş Hacmi ve Değişiklik Sıklığı?
☐ Düşük ☒ Orta ☐ Yüksek

Kritik Incident ve Risk Seviyesi?
☐ Düşük ☐ Orta ☒ Yüksek

İç Ürün/Teknik Sahiplik (Owner)?
☐ Yok ☒ Kısmen ☐ Tam

Bilgi Birikimi (Know-how) Önceliği?
☐ Düşük ☐ Orta ☒ Kritik

Bütçe Esnekliği ve Yatırım Gücü?
☒ Kısıtlı ☐ Orta ☐ Yüksek

Puanla ve Modeli Gör

[Checklist Card]

1200x1200px (1:1) kare formatında, bakım sourcing karar kriterlerini ve bilgi transfer kontrol adımlarını özetleyen Sourcing Evaluation Checklist Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; terazi/değerlendirme simgesi, 0–5 skollama mührü, yetki devri ikonu ve yeşil onay rozetleri. Kartın üzerinde; "Weighted Sourcing Matrix: Cost vs Speed vs Control", "Define RACI Responsibility Matrix for Selected Model", "Complete Access & Asset Transfer (Git, Cloud, Secret Keys)", ve "60-Day Gradual In-House Ownership Plan" teslimat başlıkları scannable ve kurumsal bir checklist-card formatında sergileniyor.