

On-Call Rota & L1/L2/L3 Destek Planlama Şablonu — Yazılım / On-Call Ops (v1.0)

Asset Amaç: Bu şablon; nöbet (on-call) pencerelerini iş ihtiyacına göre tanımlamanızı, L1/L2/L3 destek seviyelerini netleştirmenizi ve dönüşümlü rota ile eskalasyon kurallarını standardize etmenizi sağlar. Temel amaç, 24/7 kesintisiz sistem beklentisini tek bir kişinin sırtına yüklemekten adil yönetmek, MTTA/MTTR sürelerini düşürmek ve alarm gürültüsünü (*alert fatigue*) engellemektir. Otel (sezonluk/gece yükleri) ve B2B (canlıya alım/kampanya dönemleri) senaryolarına tam uyarlanabilir.

Kim Kullanır?: Ops Lideri + Tech Lead + PM (On-Call Owner).

Nasıl Kullanılır?

- Kapsam & Pencereleri Belirleyin:** On-call kapsamına girecek durumları (P1/P2) tanımlayın; mesai dışı ve sezonluk/gece vardiya pencerelerini kurgulayın.
- L1/L2/L3 & Eskalasyon Sürelerini Çizin:** Her destek katmanının yetkilerini ayırın; yanıt alınamadığında devreden girecek Primary/Secondary eskalasyon sürelerini sabitleyin.
- Rotayı Yayınlayın & Alarm Tuning Yapın:** Nöbet takvimini ekibe ilan edin; gereksiz alarmları ayıklayıp (*noise reduction*) haftalık KPI'lar ile yükü dengede tutun.

CHECKLIST & SPRINT PLAN — On-Call Rota & Seviyelendirilmiş Destek Seti

A) Ölçüm & Önceliklendirme Checklist'i

- ☐ **On-Call Kapsamı Yazıldı:** Sadece P1 (sistem duruşu) ve P2 (kritik fonksiyon kaybı) vakalarının nöbetçi müdahalesine tabi olacağı netleştirildi.
- ☐ **On-Call Pencereleri Belirlendi:** Standart mesai (09:00–18:00), esnetilmiş akşam vardiyası ve sezonluk 7/24 nöbet pencereleri tanımlandı.
- ☐ **Primary / Secondary Rota Kurgusu Seçildi:** Birincil nöbetçiye ulaşılabilmesi durumunda ikincil (backup) uzmana düşecek rota ayarlandı.
- ☐ **L1 / L2 / L3 Görev Tanımları Yazıldı:**
 - L1 (Helpdesk/Frontline):** İlk karşılama, bilet sınıflandırma, standart reset/restart işlemleri.
 - L2 (Application/DevOps Support):** Veritabanı sorgulama, kod düzeyi inceleme, bug tespiti ve servis müdahalesi.
 - L3 (Core Engineering/Tech Lead):** Mimari hatalar, kritik altyapı çöküşleri ve 3. parti entegrasyon krizi.
- ☐ **Eskalasyon Süreleri Belirlendi:** P1 için ilk yanıt süresi 5–10 dk (ulaşılmazsa 10. dk'da L2/L3'e eskalasyon); P2 için 15–30 dk.
- ☐ **Runbook Listesi Çıkarıldı:** Top 10 sık rastlanan incident (Cache flush, Pod restart, DNS drift vb.) için adım adım çözüm rehberleri hazırlandı.
- ☐ **Alarm Gürültüsü Hedefi Belirlendi:** Yanlış/anlamsız uyarıları engellemek üzere haftalık maksimum çağrı (*page*) üst sınırı kilitlendi.
- ☐ **Nöbet Sonrası Telafi Kuralı Çerçevesi Yazıldı:** Gece P1 müdahalesine çıkan mühendisin ertesi gün esnek mesai / dinlenme hakkı İK prosedürüne bağlandı.

B) Problem → Kök Neden → Çözüm Tablosu

Problem	Kök Neden	Çözüm (Aksiyon)	Öncelik	Sahip
Tek kişinin telefonu çalışıyor	Belirli bir nöbet rotası ve yedekleme kurgusu olmaması.	Primary/Secondary dönüşümlü vardiya rotasının kurulması.	Kritik	Ops Lead
Çok alarm, az değer (Alert Fatigue)	Alarm eşiklerinin çok hassas olması ve gürültü (<i>noise</i>) üretmesi.	Alarm tuning + Sadece aksiyon gerektiren durumlara PagerDuty/Opsgenie bağlama.	Yüksek	DevOps
P1 arıza süresi uzuyor	Müdahale eden kişinin üst uzmanlık seviyesine geçiş (eskalasyon) kuralının olmaması.	P1 eskalasyon süresinin (10 dk) otomatize edilmesi ve L3'e otomatik aktarım.	Kritik	Tech Lead

C) 14 Günlük Sprint Planı (Gün 1–14 / Kurulum & Pilot)

[Gün 1–4: Kapsam, Pencereleler & Rota] → [Gün 5–8: L1/L2/L3 & Top 10 Runbook] → [Gün 9–12: Alarm Tuning & Pilot] → [Gün 13–14: KPI & Retro]

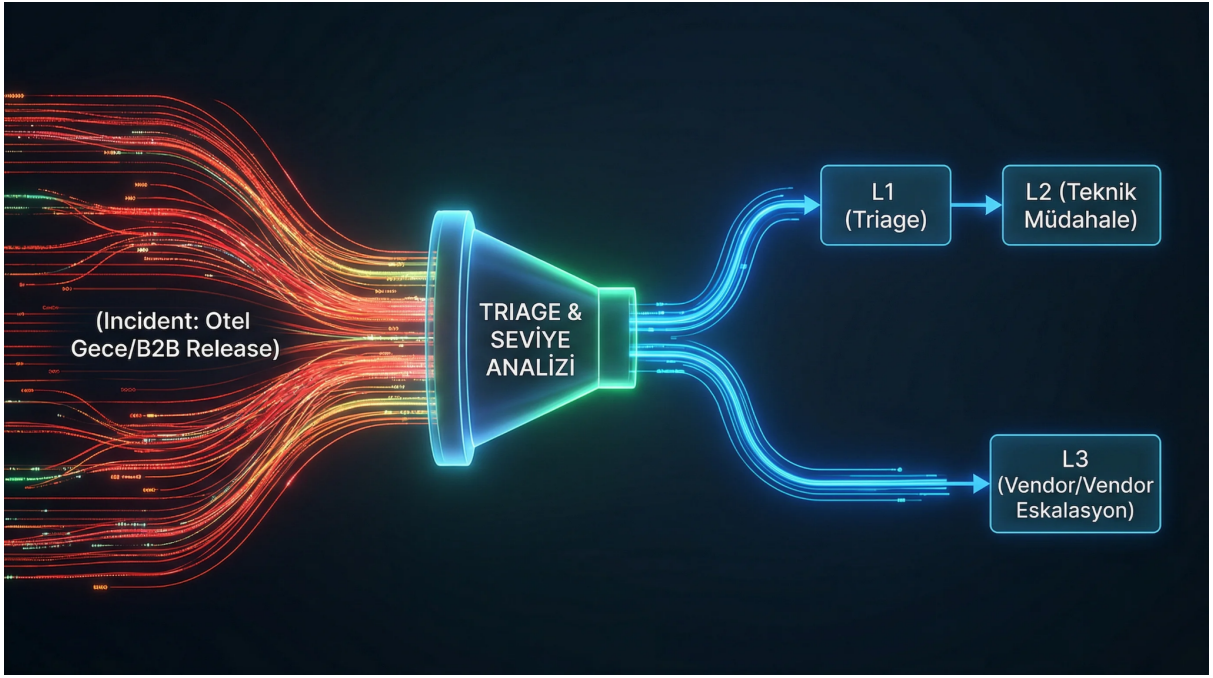
- **Gün 1–2:** On-call kapsamının ve P1/P2 arıza tanımlarının kilitlenmesi.
- **Gün 3–4:** Vardiya pencerelerinin ve Primary/Secondary nöbetçi takviminin oluşturulması.
- **Gün 5–6:** L1, L2 ve L3 sorumluluk sınırlarının belirlenmesi, otomatik eskalasyon kurallarının kurulması.
- **Gün 7–8:** En sık karşılaşılan Top 10 incident için adım adım kurtarma (*runbook*) dokümanlarının yazılması.
- **Gün 9–10:** Yanlış alarmları temizlemek üzere alarm tuning çalışmasının yapılması.
- **Gün 11–12:** Ekip içi pilot nöbet haftasının başlatılması ve gerçek simülasyon testleri.
- **Gün 13:** MTTA/MTTR ve çağrı sayısı metriklerinin izleneceği KPI panelinin aktif edilmesi.
- **Gün 14:** Pilot nöbet değerlendirme toplantısı (*retro*) ve iyileştirmelerin yapılması.

D) Öncesi / Sonrası KPI Tablosu

KPI Metriği	Önce (Plansız Nöbet Kaosu)	Sonra (Nöbet Rotalı & Eskalasyonlu)	Not / Takip Yöntemi
MTTA (Mean Time to Acknowledge)	Yüksek / Belirsiz (Telefon kaçırma sık)	< 5–10 Dakika	Otomatik çağrı (Pager/Opsgenie) takibi.
MTTR (Mean Time to Recovery)	Uzun (Doğru uzmana ulaşma zaman alıyor)	Minimum	Runbook + L1/L2/L3 eskalasyon etkisi.
Alarm Çağrı Sayısı (Noise)	Çok yüksek (Gereksiz gece alarmları)	Düşük (%60+ Gürültü Azalması)	Alarm tuning & Filtreleme.
Eskalasyon Doğruluğu	Düşük (Doğrudan L3'e yüklenme)	Yüksek	L1→L2→L3 katmanlı filtreleme başarısı.

Deliverables (Teslim Edilecek Çıktılar)

- On-Call Kapsam & Standart Prosedür Dokümanı
- Dönüşümlü Rota Planı (Primary / Secondary Takvimi)
- L1 / L2 / L3 Görev & Sorumluluk Matrisi
- Otomatik Eskalasyon Kuralları Şeması
- Top 10 Incident Runbook Seti & Nöbet KPI Paneli



[Diagram / Flow]

On-call vardiya rotasını, L1/L2/L3 destek katmanlarını ve P1/P2 eskalasyon akışını gösteren 16:9 formatında yüksek çözünürlüklü Rota & Eskalasyon Diyagramı. Koyu teknolojik zemin üzerinde; "Incident Alarmı" tetiklendiğinde Primary nöbetçiye giden ilk bildirim, 10 dakika yanıt alınamazsa Otomatik Secondary Eskalasyonu ve ardından L1→L2→L3 uzman yönlendirme kanalları şematik olarak görselleştiriliyor. Nöbet yükünü ekibe adil dağıtan ve yanıt sürelerini minimize eden profesyonel operasyon akışı.

ON-CALL MODELİ DGTLFACE KURULUM CHECKLIST

- ☒ Kapsam (P1/P2) Yazıldı
- ☒ Pencere (Saat) Belirlendi
- ☒ Primary/Secondary Rota Kuruldu
- ☐ L1/L2/L3 Görev Tanımları
- ☐ Eskalasyon Süreleri Net



HIZLI
KURULUM
MODELİ

[Checklist Card]

1200x1200px (1:1) kare formatında, on-call nöbet sisteminin kurulum adımlarını özetleyen On-Call Setup Checklist Kartı. Koyu karbon gri zemin üzerine yerleştirilmiş; vardiya takvimi ikonu, L1/L2/L3 kademe rozeti, alarm tuning simgesi ve yeşil onay işaretleri. Kartın üzerinde; "Define P1/P2 Scope & On-Call Windows", "Establish Primary & Secondary Shift Rotations", "Set Up Automatic Escalation Rules (P1: <10m)", ve "Standardize Top 10 Incident Runbooks" teslimat başlıkları scannable ve kurumsal bir checklist-card formatında sergileniyor.