

**KAYITLI ELEKTRONİK POSTA
UYGULAMA ESASLARI
(KEPUE)**

İÇİNDEKİLER

1 GİRİŞ	1
1.1 Genel Bilgiler	1
1.2 KEP İle İlgili Mevzuat	1
1.3 KEP Sisteminin Denetlenmesi	2
2 KEPUE DOKÜMANINDAN SORUMLU ORGANİZASYON	2
2.1 İletişim Noktası	2
3 KISALTMA VE TANIMLAMALAR	2
4 SORUMLULUKLAR	4
4.1 PTT AŞ'nin Sorumlulukları	4
4.2 KEP Kullanıcısının Sorumlulukları	4
5 UYGULAMA	7
5.1 KEP Hesap Başvurusu	7
5.1.1. Başvuru Sahipleri	7
5.1.2. Başvuru Yeri	7
5.1.3. Başvuru Belgeleri	7
5.2 Yetkili PTT Müdürlüklerinden Başvuruların Alınması ve KEP Uygulama Yazılımına Kaydedilmesi	8
5.3 KEP Hesap Adresi	9
5.4 KEP Hesabının Kullanıma Açılması	9
5.5 Kayıtlı Elektronik Posta Sisteminin Kullanımı	10
5.6 Kayıtlı Elektronik Posta Hesabının Kontrol Edilmesi	10
5.7 Kayıtlı Elektronik Posta Hesabının Kullanıma Kapatılması	10
5.8 KEP Hesap Rehberi	11
5.9 Hesap Sahibi ve İşlem Yetkililerinin Bilgilerinin Güncellenmesi	13
5.10 Ücretlendirme ve Ödeme	13
5.11 Gizlilik	14
5.12 PTT KEP Sistemi Teknik Hususlar	15
5.12.1. Çalışma Modeli	15
5.12.2. Delillerin Saklama Parametreleri	15
5.12.3. Kullanıcı doğrulaması	15
5.12.4. Delil Saklama Süresi	15
5.12.5. İleti Zarflama Yöntemleri	15
5.12.6. Delil Tipi ve Formatları	15
5.12.7. Dosya Formatları	15
5.12.8. Zaman Damgası	15
5.12.9. İşlem Sertifikası	16

5.12.10. Başarısız İleti	16
5.12.11. Algoritma	16
5.12.12. KEP Delilleri	16
5.12.13. Delil Doğrulaması	17
5.13 PTT AŞ KEP Sisteminde TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin Uygulanması	17

1 GİRİŞ

Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi (PTT AŞ), 25 Ağustos 2011 tarih ve 28036 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan “Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” uyarınca 10.09.2012 tarihinden itibaren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcı (KEPHS) olarak yetkilendirilmiştir.

Bu doküman (KEPUE) Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) başvurularının alınması, kullanıma açılması, sistemin kullanımı, hesabın kontrol edilmesi ve hesabın kullanıma kapatılması ile ilgili hizmetlerin idari, teknik ve yasal gerekliliklerini ortaya koyar; KEPHS olarak PTT AŞ’nin, hesap sahibinin ve 3. kişilerin uygulama sorumluluklarını belirler.

1.1 Genel Bilgiler

PTT KEP sistemi Türkiye’de faaliyet göstermektedir.

1.2 KEP İle İlgili Mevzuat

PTT KEP sistemi faaliyetlerini;

25 Ağustos 2011 tarih ve 28036 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan “Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”e,

25 Ağustos 2011 tarih ve 28036 sayılı Resmî Gazete ’de yayımlanan “Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi İle İlgili Süreçlere Ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ”e,

16 Mayıs 2012 tarih ve 28294 sayılı Resmî Gazete ’de yayımlanan “Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi Ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğ”e,

06.06.2012 tarih ve 2012DK-15259 sayılı Kayıtlı Elektronik Posta Sisteminde Kullanılan İşlem Sertifikasına İlişkin Usul ve Esaslara İlişkin BTK Kurul Kararı’na,

06 Mart 2013 tarih ve 28579 sayılı Resmî Gazete ’de yayımlanan “Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ”,

09.09.2014 tarih ve 2014/DK-BTD/447 sayılı Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcılarının Birlikte Çalışabilirliğine İlişkin Usul ve Esaslar yayımlanmasına ilişkin BTK Kurul Kararı’na,

03 Temmuz 2021 tarih ve 31530 sayılı Resmî Gazete ’de yayımlanan “Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğde Değişiklik Yapılmasına İlişkin Tebliğ”e,

uygun olarak yürütür.

1.3 KEP Sisteminin Denetlenmesi

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğinin 26'ncı maddesi uyarınca PTTKEP sisteminin mevzuata uygun hizmet verip vermediğini iki yılda en az bir defa re'sen veya şikâyet üzerine 5809 sayılı

Elektronik Haberleşme Kanununun 6'ncı ve 59'uncu maddelerine dayanılarak hazırlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik uyarınca denetleyebilir veya denetletebilir.

2 KEPUE DOKÜMANINDAN SORUMLU ORGANİZASYON

2.1 İletişim Noktası

T.C. Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi

Adres: Şehit Teğmen Kalmaz Caddesi No:2 Ulus 06101 ANKARA

Telefon: 0(312) 509 50 00 Çağrı Merkezi: 444 1 788 Faks: 0(312) 309 51 44

3 KISALTMA VE TANIMLAMALAR

Alıcı: Orijinal iletinin alıcısı durumundaki hesap sahibi veya işlem yetkilisidir.

Arşiv: Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcısının saklamakla yükümlü olduğu bilgi, belge ve elektronik verilerdir.

Başlangıç Aktivasyonu: Yönetmeliğe göre KEP hesabının kullanıma açılabilmesi için gerçekleştirilen aktivasyon işlemidir.

Başvuru Sahibi: Yetkili PTT Müdürlüklerinden KEP Hesabı almak için müracaat eden gerçek ve tüzel kişilerdir.

Birim: Kurul/Komite, Başkanlık, Müşavirlik, Daire Başkanlığı, Birimler, Özel Kalem Müdürlüğü ve Bölge Müdürlükleridir.

Birim Yöneticisi: Merkez Teşkilatında Şube Müdürleri/Teknik Müdürler, Taşra Teşkilatında ise Teknik Müdürler/Müdürler (İhtisas) ve PTT Müdürleridir.

BTK: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumudur.

Elektronik İmza: Başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veridir.

EML: Elektronik ileti formatıdır. (Electronic mail)

Genel Müdür: Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi Genel Müdürüdür.

Gönderici: Orijinal iletinin göndericisi durumundaki hesap sahibini veya işlem yetkilisidir.

Güvenli Elektronik İmza: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nun 4'üncü maddesinde tanımlanan ve aynı Kanunun 5 inci maddesine göre elle atılan imza ile aynı hukukî sonucu doğuran elektronik imzadır.

Hesap Sahibi: Adına KEP hesabı tahsis edilen gerçek kişiyi veya kamu veya özel hukuk tüzel kişisidir.

İşlem Yetkilisi: Hesap sahibinin tüzel kişi olduğu durumlarda ilgili KEP hesabına ilişkin tüm işlemleri tüzel kişi nam ve hesabına yapan gerçek kişi veya kişilerdir.

Kayıtlı Elektronik Posta (KEP): Elektronik iletilerin, gönderimi ve teslimatı da dâhil olmak üzere kullanımına ilişkin olarak hukukî delil sağlayan, elektronik postanın nitelikli şeklidir.

Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcısı (KEPHS): BTK tarafından yetkilendirilen KEP sisteminin kurulmasından ve işletilmesinden sorumlu tüzel kişidir.

KEP Delili: Belirli bir işlemin belirli bir zamanda meydana geldiğini gösteren, KEP sisteminde üretilen ve PTT'nin işlem sertifikası ile imzalanmış veridir.

KEP Hesabı: Orijinal ileti gönderme ve alma ile KEP iletisi alma yeteneğine sahip KEP sisteminde oluşturulan elektronik posta hesabıdır.

KEP Hesabı Ara Yüzü: KEP hesabının kullanılması için PTT AŞ tarafından hesap sahibine sağlanan elektronik ortamdır.

KEP Hesap Adresi: KEP hesabına verilen addır.

KEP Hesap Bakiyesi: KEP sisteminde, KEP hizmetleri ile ilgili ücretlerin ödenmesini teminen, KEP hesabı açtıranların daha önceden ödedikleri bedel kadar hizmet almalarını sağlayan ve almış oldukları hizmet karşılığında ücretin anlık olarak tahsil edildiği para miktarıdır.

KEP Hizmet Sözleşmesi: KEP Hizmetlerine ilişkin KEPHS ve Kullanıcısının hak ve yükümlülüklerin yer aldığı karşılıklı olarak imzalanan belgedir.

KEP İletisi: KEP sistemi içerisinde KEPSH tarafından üretilen KEP delilini içeren ve KEPHS'nin işlem sertifikası ile imzalanmış iletidir.

KEP Rehberi: KEP hesabı bilgilerinin doğruluğunun ve güncelliğinin sorgulanabilmesi amacıyla işletilen bilgi ve sorgu sistemidir.

KEP paketi: Orijinal iletiyi içeren ve KEPHS'nin işlem sertifikası ile imzalanmış iletidir.

KEP Sistemi: Elektronik iletişim platformları aracılığıyla gerçekleşen, gönderildi ve alındı onayları da dâhil olmak üzere KEP İletilerinin tüm süreçlerine ilişkin olarak delil yaratılması, güvenli bir şekilde kimlik tespiti yapılması, posta hesabı, rehber ve arşivleme hizmetleri verilmesi gibi işlemlere sahip PTT AŞ bünyesinde kurulu bulunan sistemdir.

Kullanıcı: Gönderici ve Alıcıdır.

MERNİS: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemidir.

MERSİS: Ticaret sicili kayıtlarını da içeren, Ticaret Bakanlığı tarafından oluşturulan ve yönetilen Merkezi Sicil Kayıt Sistemidir.

MERSİS No: MERSİS tarafından Ticaret Siciline kayıtlı şirketlere verilen numaradır.

Nitelikli Elektronik Sertifika: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nun 9'uncu maddesinde tanımlanan sertifikadır.

Orijinal İleti: Gönderici tarafından üretilen ve Göndericinin güvenli elektronik imzasını taşıyan iletidir.

Personel: Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketinde görev yapan tüm çalışanlardır.

PTT Kullanıcısı: Yetkili PTT Müdürlüklerinde KEP işlemlerini yapmak üzere görevlendirilen PTT AŞ Personelidir.

Sakla-İlet: KEP iletilerinin, alıcının veya göndericinin KEP hesaplarına doğrudan ulaştırıldığı KEP çalışma modelidir.

Şirket/PTT AŞ: Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketidir.

UTC: Eşgüdümlü Evrensel Zamandır. (Coordinated Universal Time),

Yönetmelik: Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmeliktir.

Zaman Damgası: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nun 3'üncü maddesinde tanımlanan zaman damgasıdır.

4 SORUMLULUKLAR

4.1 PTT AŞ'nin Sorumlulukları

BTK tarafından yetkilendirilen KEPHS'lerden biri olarak KEP sisteminin yasal mevzuatlara uygun olarak uygulanması ve yürütülmesinden sorumludur.

4.2 KEP Kullanıcısının Sorumlulukları

4.2.1 Gerçek kişi, kamu ya da özel hukuk tüzel kişisi KEP sistemine Yönetmelik'te belirtilen şekilde başvuruda bulunur.

4.2.2 Hesap sahibinin adres ve iletişim bilgileri, online ön başvuru esnasında doldurduğu online ön başvuru formu üzerinden KEP sistemine iletilir. Hesap sahibinin tüzel kişi olması halinde KEP sistemini kullanmak üzere yetkilendirilen işlem yetkilisi, kendi kimlik ve iletişim bilgilerini de online ön başvuru esnasında doldurduğu online ön başvuru formunda belirtir. Hesap sahibi söz konusu bilgilerdeki her türlü değişikliği derhal PTT AŞ'ye bildireceğini, hesap açılışında imzaladığı KEP Hizmet Sözleşmesi ile kabul eder.

4.2.3 KEP sistemine başvuruda bulunanlar hesap sahibi olduklarında KEP sistemine üye olmuş sayılırlar.

4.2.4 Hesap sahibi; KEP sistemini kullandığı sürece, online ön başvuru ve PTT Müdürlüğümüzde kullanıcı tarafından verilen bilgilere istinaden KEP sistemi tarafından oluşturulan başvuru formunda yer alan bilgilerin tam, doğru ve gerçek olduğunu, KEP sistemi üzerinden yapacağı bilgi güncellemelerine ilişkin sorumluluğun kendisine ait olduğunu ve bu bilgilerin gerekli olduğu (şifre unutma, hesap kapatma vb.) durumlarda bilginin hatalı veya noksan olmasından doğacak zararlardan dolayı sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul eder.

4.2.5 Hesap sahibinin KEP sistemine erişebilmek için gerekli donanım ve yazılımı bulundurması gerekmektedir. Yazılım, donanım ve işleyişi konusunda PTT AŞ'nin hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

4.2.6 Hesap sahibi, almakta olduğu hizmetlere ilişkin kendisine önceden haber verilen ücret değişikliklerini kabul etmez ise hizmet almaktan vazgeçebilir. KEP internet sayfasında yayımlanan ya da KEP iletilisinde belirtilen KEP hizmetine ilişkin ücret değişikliklerinin uygulanacağı tarih itibarı ile KEP hizmeti almaya devam edenler ücret değişikliklerini kabul etmiş sayılırlar.

4.2.7 Hesap sahibi gerçek kişi, kamu veya özel hukuk tüzel kişisi ile işlem yetkilileri KEP sistemi üzerinden bilerek veya sehven, yanlış hesap adresine gönderilen bilgi, mesaj ve dosyalar

ile ileri sürdüğü şahsi fikir, düşünce ve ifadelerin sorumluluğunun PTT AŞ'ye ait olmadığını ve PTT AŞ'nin bunlardan dolayı hiçbir şekilde sorumlu tutulmayacağını kabul eder.

4.2.8 Hesap sahibi gerçek kişi, kamu veya özel hukuk tüzel kişisi ile işlem yetkilileri KEP sistemi için PTT AŞ tarafından geliştirilmiş olan yazılımın telif hakkının PTT AŞ'ye ait olduğunu, bu sistemi hiçbir şekilde izinsiz çoğaltıp dağıtmayacağını, yayımlamayacağını, pazarlamayacağını kabul eder.

4.2.9 Hesap sahibi, KEP sistemine PTT AŞ tarafından belirlenen kurallar dışında ve yetkisiz şekilde ulaşmamayı ve yazılım ile servislerin özelliklerini hiçbir şekilde değiştirmemeyi, başkası tarafından değiştirilmiş olanları bilerek kullanmamayı ve bu hususlara uymadığı durumlarda PTT AŞ'nin uğrayabileceği tüm maddi ve manevi zararları ödemeyi kabul eder.

4.2.10 Hesap sahibi, verilerinin PTT AŞ'nin kusuru bulunmaksızın yetkisiz kişilerce okunmasından ve paylaşılmasından dolayı oluşabilecek zararlardan ötürü PTT AŞ'nin sorumlu olmayacağını kabul eder.

4.2.11 Hesap sahibi, KEP sistemini kullanarak kanunlara göre postalanması yasak olan bilgileri postalamamayı, yazılım virüsü gibi gönderilme yetkisi olmayan postaları bilerek dağıtmamayı, aksi takdirde PTT AŞ ve diğer hesap sahiplerinin uğrayacağı maddi ve manevi zararları ödeyeceğini kabul eder.

4.2.12 Hesap sahibi, KEP sistemine üyeliğinin sona ermesi halinde dahi, üyeliği sırasında gerçekleştirdiği işlemlerden sorumlu olacağını kabul eder.

4.2.13 Hesap sahibi, KEP sisteminden faydalandığı sürece ilgili mevzuat hükümleri ile PTT AŞ tarafından yayımlanacak bildirimlere riayet etmeyi ve bunları ihlal etmemeyi kabul eder.

4.2.14 Hesap sahibi, aldığı hizmetlerin süresi ve ödeyeceği ücretler konusunda PTT AŞ'nin kayıtlarının tek geçerli kayıt olduğunu, bu kayıtlardaki bilgilere itiraz etmeyeceğini ve PTT AŞ'nin kayıtlarının kesin delil teşkil edeceğini kabul eder.

4.2.15 Hesap sahibi, mücbir sebeplerle sistemin çalışmaması ve bu sebeple hizmet alamaması durumundan hiçbir şekilde PTT AŞ'yi sorumlu tutmayacağını, bu sebeplere dayanarak PTT AŞ'den kar kaybı gibi dolaylı zararlar da dâhil olmak üzere herhangi bir hak ve tazminat talep etmeyeceğini kabul eder.

4.2.16 Hesap sahibinin ya da işlem yetkilisinin, KEP hesabına erişerek gelen iletileri kontrol etmesi esastır. Mücbir sebep hâlleri dışında KEP hesabına erişilmemesi durumunda o işgünü içinde gelen KEP iletisinin ertesi işgünü hesap sahibine ulaştığı ve okunduğu kabul edilir.

4.2.17 Hesap sahibi, KEP sistemindeki kendisine ait tüm bilgi ve kayıtların, talep edilmesi halinde yetkili (adli/idari) makamlara PTT AŞ tarafından verilebileceğini kabul eder.

4.2.18 Hesap sahibi Sakla-ilet çalışma modeli türünde hizmet alacağını kabul eder.

4.2.19 Hesap sahibi, KEP hesap adresini kullanarak KEP dışında herhangi bir elektronik posta hesabına elektronik posta göndermeyeceğini ve böyle bir hak talep etmeyeceğini kabul eder.

4.2.20 Hesap sahibi kendisine tahsis edilen depolama alanı dolduğunda, PTT AŞ tarafından KEP hesabı adresinden KEP iletisi gönderilmesinin engellenebileceğini kabul eder.

4.2.21 PTT AŞ'nin KEP sistemi üzerinden sunduğu hizmetlere ilişkin olarak oluşturduğu kayıtlar ile KEP delilleri senet hükmündedir ve aksi ispat edilmeye kadar kesin delil sayılır. Bu sebeple KEP hesabı kullanılarak gerçekleştirilen tüm işlemlere ilişkin hukukî sonuçları hesap sahibi kabul eder.

4.2.22 Rehber kaydının silinmesini isteyen gerçek kişi olan hesap sahipleri bu taleplerini PTT AŞ'ye iletir. Kamu veya özel hukuk tüzel kişisi olan hesap sahipleri rehber kaydının silinmesi talebinde bulunamazlar.

4.2.23 KEP hesabı almak isteyen gerçek kişi, kamu veya özel hukuk tüzel kişileri; KEP hesabı adresini sadece alıcı veya hem alıcı hem gönderici olarak kullanacağını PTT AŞ'ye açıkça belirtmekle yükümlüdür.

4.2.24 Hesap sahibi, alacağı KEP hizmetlerine ilişkin yıllık üyelik ücretini, KEP iletisi gönderim ücretini, kısa mesaj (SMS) ile bilgilendirilme ücretini ve saklama alanı ücretini KEP hesap bakiyesinden ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

4.2.25 Hesap sahibi ya da işlem yetkilisi KEP hesabı açtırdıktan sonra hesabını kullanabilmek için yıllık üyelik ücretinin KEP hesap bakiyesinden alınabilmesi için yeterli KEP hesap bakiyesine sahip olması gerektiğini bilmekle sorumludur.

4.2.26 Hesap sahibi ya da işlem yetkilisi KEP iletisi göndermek veya Yönetmelik kapsamındaki katma değerli hizmetleri alabilmek için yeterli KEP hesap bakiyesine sahip olması gerektiğini bilmekle sorumludur.

4.2.27 KEP hesabı almak isteyen gerçek kişi, kamu veya özel hukuk tüzel kişileri; KEP hesabı başvurusu için gerekli olan bilgi ve belgeleri tam ve doğru olarak PTT AŞ'ye vermekle yükümlüdür.

4.2.28 Gerçek kişi, kamu veya özel hukuk tüzel kişisi olan hesap sahipleri ile işlem yetkilileri, PTT AŞ tarafından verilen “KEP hesap adresi”, “parola” ve “şifre” bilgilerini başka kurum ve kişilere kullandıramaz, devir ve temlik edemez. Aksi takdirde PTT AŞ'nin söz konusu kullanımdan doğan gelir kaybı gibi zararlarının tazminini talep hakkı saklıdır.

4.2.29 Gerçek kişi, kamu veya özel hukuk tüzel kişisi olan hesap sahipleri ile işlem yetkilileri, kendi kullanıcı adı, parola ve şifreleri ile yapılan her türlü işlemde sorumludur.

4.2.30 Gerçek kişi, kamu veya özel hukuk tüzel kişisi olan hesap sahipleri ile işlem yetkilileri dilediği zaman şifre veya parolalarını değiştirebilirler, şifre veya parolanın seçimi ve korunması tamamıyla kendi sorumluluklarındadır. PTT AŞ, hesap sahibi tarafından şifrenin yanlış kullanımından doğacak hallerden sorumlu değildir.

4.2.31 Hesap sahibi, KEP hesabının gizliliğinden veya güvenliğinden şüphe etmesi durumunda PTT'yi derhal bilgilendirmekle yükümlüdür.

4.2.32 Kullanıcılar, KEP sistemi şifre veya parolasının kaybolması, çalınması, güvenilirliğinden şüphe edilmesi durumunda PTT AŞ'yi derhal bilgilendirmekle, KEP bünyesinde güçlü şifre ve parolalar kullanmakla yükümlüdür.

4.2.33 Kullanıcı şifre veya parolasını, aile adı, arkadaşlar, çizgi film karakterleri, bilgisayar terimleri, siteler, donanım, yazılım, şirket, kurum ismi, doğum tarihi, adres, telefon numarası gibi özel bilgiler, ardışık ve benzer kelimeler gibi yaygın kullanılan kelimelerden seçmemekle yükümlüdür.

4.2.34 Kullanıcı, parola veya şifresini başkası ile paylaşmamak, kâğıtlara ya da elektronik ortamlara yazmamak, başkasının görmesini engelleyecek şekilde girmek, telefonda kimseye söylememekle yükümlüdür.

4.2.35 Kullanıcı parola veya şifrelerini en az üçer aylık periyotlarla değiştirmekle yükümlüdür.

4.2.36 Kullanıcı, güvenlik amacıyla konulan önlemleri devre dışı bırakmamakla yükümlüdür.

4.2.37 Kullanıcı KEP sistemi tarafından geçici olarak verilen parolayı sisteme ilk girişte değiştirmekle ve gizli soru ve cevabını belirlemekle yükümlüdür.

4.2.38 Gerçek kişi, kamu veya özel hukuk tüzel kişisi olan hesap sahipleri ile işlem yetkilileri, KEP hesaplarına ilk girişte güvenlik sorusunu seçmekle ve cevabını belirlemekle sorumludurlar. PTT hesap sahibi tarafından güvenlik sorusu ve cevabının eksikliğinden dolayı oluşacak hallerden sorumlu değildir.

5 UYGULAMA

5.1 KEP Hesap Başvurusu

5.1.1 Başvuru Sahipleri

KEP sistemine; gerçek kişiler, kamu kurum ve kuruluşları ile özel hukuk tüzel kişileri üye olabilecektir. Her üye bir başka üyeye orijinal ileti gönderebilecek, orijinal ileti alabilecektir. Kamu kurum ve kuruluşları ile özel hukuk tüzel kişileri işlem yetkililerinin nitelikli elektronik sertifikaları vasıtasıyla bu işlemleri gerçekleştirebilecek olup sadece orijinal ileti almak isteyen gerçek kişi kullanıcıların nitelikli elektronik sertifikaya sahip olma zorunlulukları yoktur.

5.1.2 Başvuru Yeri

KEP sistemine üye olmak isteyen gerçek kişi, kamu ya da özel hukuk tüzel kişisi, yetkili PTT Müdürlüklerine şahsen ya da işlem yetkilileri aracılığıyla müracaat ederek üye olabileceklerdir.

Gerçek kişiler ayrıca <https://ptt.hs01.kep.tr> adresinden de online kayıt yaptırabilirler.

5.1.3 Başvuru Belgeleri

5.1.3.1. Gerçek Kişilerin başvurularında talep edilecek bilgi ve belgeler aşağıdaki gibidir.

a) Kimlik Belgesi (Başvuru yapanın kimlik tespiti için nüfus cüzdanı, pasaport gibi fotoğraflı ve kimlik yerine geçen üzerinde T.C. kimlik numarası bulunan resmî belge.),

b) Online Ön Başvuru Numarası.

5.1.3.2. DETSİS numarası ile yapılacak Kamu Kurum ve Kuruluşlarının başvurularında talep edilecek bilgi ve belgeler aşağıdaki gibidir.

- a) Kurum Yetkilisince imzalanmış KEP Hesabı Açılmasına İlişkin Talep Yazısı,
- b) Kimlik Belgesi (Başvuru yapanın kimlik tespiti için nüfus cüzdanı, pasaport gibi fotoğraflı ve kimlik yerine geçen üzerinde T.C. kimlik numarası bulunan resmî belge.),c) Online Ön Başvuru Numarası.

5.1.3.3. MERSİS'e kayıtlı Tüzel Kişi başvurularında talep edilecek bilgi ve belgeler aşağıdaki gibidir.

- a) Üzerinde MERSİS numarası bulunan Faaliyet Belgesi ya da Ticaret Sicil Tasdiknamesi,
- b) İmza Sirküleri,
- c) Kimlik Belgesi (Başvuru yapanın kimlik tespiti için nüfus cüzdanı, pasaport gibi fotoğraflı ve kimlik yerine geçen üzerinde T.C. kimlik numarası bulunan resmî belge.),
- ç) Online Ön Başvuru Numarası.

5.1.3.4. MERSİS ve DETSİS'te kaydı olmayan Tüzel Kişi başvurularında talep edilecek bilgi ve belgeler aşağıdaki gibidir.

- a) Tüzel Kişinin faaliyet gösterdiğine dair resmî belge (Vakıf Senedi, Kuruluş Tüzüğü, Dernek Tüzüğü, Ana Sözleşme vb.),
- b) Tüzel Kişi yetkilisi/yetkililerince imzalanmış KEP hesabı açılmasına ilişkin talep yazısı,
- c) İmza Sirküleri ya da yerine geçen resmi Yetkilendirme Belgesi,
- ç) Vergi Kimlik Numarası,
- d) Kimlik Belgesi (Başvuru yapanın kimlik tespiti için nüfus cüzdanı, pasaport gibi fotoğraflı ve kimlik yerine geçen üzerinde T.C. kimlik numarası bulunan resmî belge.),
- e) Online Ön Başvuru Numarası.

5.2 Yetkili PTT Müdürlüklerinden Başvuruların Alınması ve KEP Uygulama Yazılımına Kaydedilmesi

5.2.1 KEP Hesap Başvurularının Alınması

5.2.1.1. KEP hesabı almak isteyen başvuru sahibi, <https://pttbasvuru.hs01.kep.tr/> linki üzerinden uygun online ön başvuru formunu doldurarak sistem tarafından verilen ön başvuru numarası ve başvuru belgeleri ile <https://www.ptt.gov.tr/dijital-posta-kayitli-elektronik-posta> web sitesinde yer almakta olan PTT Müdürlüklerine başvuruda bulunur.

5.2.1.2. Gerçek kişiler <https://www.ptt.gov.tr/dijital-posta-kayitli-elektronik-posta> ve <https://pttbasvuru.hs01.kep.tr/> adresinden elektronik ortamda da güvenli elektronik imza aracılığıyla başvuru yapabilirler.

5.2.1.3. Belge kontrolü online kayıt yapan gerçek kişiler haricinde tüm başvurular için başvuru anında PTT kullanıcısı tarafından yapılacaktır.

5.2.1.4. İstenilen belgeleri PTT kullanıcısına tam olarak ibraz etmeyen ve doğruluğu onaylanmayan belgelerle başvuran başvuru sahibinin müracaatı kabul edilmez.

5.2.1.5. KEP başvuru evraklarının kontrol edilmesi ve başvuru bilgilerinin KEP sistemine kayıt edilerek mevzuata uygun bir KEP hesap adresi verilmesi işlemi, T7.2.1 Müşterinin KEP Hesap Başvuru Sürecine göre yapılır.

5.2.1.6. PTT kullanıcısı tarafından başvuru sahibinin KEP Rehberi ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğde Değişiklik Yapılmasına İlişkin Tebliğe uygun bir KEP hesap adresi seçmesi sağlanır.

5.2.1.7. KEP hesabı kayıt işleminin son aşamasında PTT kullanıcısı tarafından KEP Hizmet Sözleşmesinin çıktısı alınarak başvuru sahibine imzalatılır.

5.3 KEP Hesap Adresi

5.3.1 KEP hesap adresi;

a) Gerçek Kişiler için;

i. “adı.soyadı.sayı” formatında oluşturulur. “adı” ve “soyadı” alanları kişinin nüfus cüzdanı, pasaport, sürücü belgesi gibi kimlik yerine geçen geçerli resmi belgelerde yazıldığı haliyle kullanılır.

ii. Başvuru sahibinin birden fazla adının veya soyadının olması halinde, bitişik yazılmak üzere adlardan veya soyadlardan en az birinin açık şekilde verilmesi zorunludur.

iii. Başvuru sahibinin talep etmesi halinde kısaltılacak adın veya soyadın kimlik yerine geçen resmî belgeler ile uyumlu bir şekilde kısaltılması esastır. Belirlenen “adı.soyadı” formatındaki KEP hesap adresi daha önce başka bir hesap sahibi adına oluşturulmuş ise hesap adının sonuna (.) ayracı konularak başvuru sahibinin belirleyebileceği ve daha önce “adı.soyadı” alanı aynı olan başka bir KEP hesap adresinde kullanılmayan “sayı” alanı ilave edilir.

iv. “sayı” alanı 0-9 arasındaki rakamlar kullanılarak serbestçe belirlenir.

b) Tüzel Kişiler için;

“Mersis No”, “Mersis No.X”, “TüzelKişiAdı”, “TüzelKişiAdı.X” formatlarından biri ile oluşturulur. “X” alfa nümerik olacak şekilde isteğe bağlı olarak başvuru sahibi tarafından belirlenir.

5.3.2 Kurumsal başvurularda KEP adresi “TüzelKişiAdı.hs01.kep.tr” formatı kullanılarak temin edilebilir ve bu başvurularda; “TüzelKişiAdı.hs01.kep.tr” alan adı sadece KEP hesabı adresleri için kullanılır, yönetimi PTT AŞ tarafından gerçekleştirilir ve daha alt seviye alan adına genişletilemez.

5.3.3 Kurumsal başvurularda KEP hesabı adreslerinin “kullanıcı-tarafı” 5.3.1. maddenin (b) bendine uygun olarak belirlenir. Adına başvuruda bulunulan kişilerin KEP hesap talepleri kurumsal başvuru sahibi tarafından yazılı olarak belgelendirilir. KEP hesap adresi verilecek kişiye ait kimliğin doğru ve güvenilir biçimde tespit edilmesinden PTT AŞ sorumludur.

5.4 KEP Hesabının Kullanıma Açılması

5.4.1 KEP hesabı başvurusunda bulunan gerçek ve tüzel kişiler ile KEP Hizmet Sözleşmesi imzalanır. Söz konusu sözleşme online KEP hesabı temin eden Gerçek Kişiler için elektronik ortamda güvenli elektronik imza ile, bunun haricindeki tüm başvurular için PTT Müdürlüklerinde ıslak imza ile imzalanır.

5.4.2 KEP hesabının kullanıma açılabilmesi için gerekli Başlangıç Aktivasyonu;

a) Gerçek kişi olduğu durumda, başvuru sahibi,

b) Tüzel kişi olduğu durumda, işlem yetkilisi tarafından KEP sistemine ilk giriş sırasında güvenli elektronik imza imzalanması sonrasında gerçekleştirilmektedir.

5.4.3 Gerçek Kişi KEP hesabının Sadece Alıcı hesap türünde talep edilmesi ve PTT Müdürlüklerimizden temin edilmesi durumunda ise KEP hesabının kullanıma açılması için başvuru sırasında KEP Hizmet Sözleşmesi’nin hesap sahibi tarafından ıslak imza ile imzalanması yeterlidir.

5.5 Kayıtlı Elektronik Posta Sisteminin Kullanımı

5.5.1 KEP sistemi, bir elektronik iletinin tarafları arasında KEP hesabı vasıtasıyla hukukî ve teknik güvenliğe sahip bir şekilde gönderilip alınmasını sağlamak ve güvenli iletişimde bulunmak gibi amaçlarla kullanılır.

5.5.2 KEP hesabı kullanılarak yapılabilecek işlemler ve sonuçları PTT AŞ ile hesap sahibi arasında imzalanan sözleşme ile belirlenir.

5.5.3 KEP hesabının, hesap sahibi tarafından kendi nam ve hesabına kullanılması esastır. Hesap sahibinin tüzel kişi olduğu durumlarda; KEP hesabı, Yönetmelik hükümlerinde belirtilen şekilde yetki verilmiş olan işlem yetkilisi tarafından hesap sahibinin nam ve hesabına kullanılır.

5.5.4 Hesap sahibi olan tüzel kişi istediği zaman işlem yetkilisini yetkili PTT Müdürlüklerine başvurarak veya işlem yetkilileri vasıtasıyla web mail ara yüzünden değiştirebilir.

5.6 Kayıtlı Elektronik Posta Hesabının Kontrol Edilmesi

5.6.1 Hesap sahibinin ya da işlem yetkilisinin, KEP hesabına erişerek gelen iletileri kontrol etmesi esastır.

5.6.2 Mücbir sebep hâlleri dışında KEP hesabına erişilmemesi durumunda o işgünü içinde gelen KEP iletisinin ertesi iş günü hesap sahibine ulaştığı ve okunduğu kabul edilir. Bilgilendirme amacıyla gönderilen SMS ya da eposta bildiriminin herhangi bir sebeple yapılmamış olması hesap sahibinin hesabını kontrol etme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

5.7 Kayıtlı Elektronik Posta Hesabının Kullanıma Kapatılması

5.7.1 KEP hesabı, hesap sahibinin talebi veya ölümü, sözleşme ile belirlenen kullanıma kapatma durumlarının gerçekleşmesi veya PTT AŞ'nin faaliyetine son vermesi veya verilmesi hâllerinde kullanıma kapatılır.

5.7.2 KEP hesabının kullanıma kapatılmasına ilişkin talepler hesap sahibi veya KEP Hizmet Sözleşmesi ile belirlenen kişiler tarafından yapılır.

5.7.3 KEP hesabının kullanıma kapatılmasına ilişkin talepler; mesai saatleri içerisinde yetkili PTT Müdürlüklerimizden ve yedi gün yirmi dört saat web mail ara yüzünden veya PTT AŞ Çağrı Merkezi üzerinden alınacaktır.

5.7.4 PTT, kullanıma kapatılma talebini hesap sahibinin, işlem yetkilisinin veya sözleşme ile kapatma talebinde bulunma yetkisi verilenlerin kimlik bilgilerini doğrulayarak alır ve ilgili KEP hesabının kullanıma kapatılma işlemini gerçekleştirir.

5.7.5 Kullanıma kapatılan KEP hesabından ileti gönderimi ve alımı engellenir. Ancak KEP hesabı en az 3 (üç) ay erişime açık tutulur. Bu sürenin sonunda PTT ilgili KEP hesabını tamamen kullanıma kapatır.

5.7.6 KEP hesabı geçmişe yönelik olarak hiçbir şekilde kullanıma kapatılamaz veya silinemez.

5.7.7 Kullanıma kapatılan bir KEP hesabı yeniden başkasına tahsis edilemez. Kullanıma kapatılan KEP hesabı, ancak hesap sahibinin talep etmesi ve kimlik tespitine ilişkin gerekli işlemleri yaptırmaları hâlinde yeniden kullanıma açılabilir.

5.8 KEP Hesap Rehberi

5.8.1 PTT AŞ;

5.8.1.1. Gerçek ve tüzel kişilere ilişkin kendi KEP rehberinde yer verdiği bilgileri eş zamanlı olarak merkezi KEP rehberine de işler.

5.8.1.2. Gerçek kişinin rehber kaydının sorguya açık olup olmayacağına ilişkin onayını alır ve bu bilgiye rehber kaydında yer verir.

5.8.1.3. Tüzel kişinin rehber kaydına, tüzel kişinin onayını almaksızın KEP rehberinde yer verir.

5.8.1.4. Her KEP hesabı için sadece bir tane rehber kaydı oluşturur.

5.8.1.5. Kendi KEP rehberine ilişkin tüm bilgilerin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini sağlayarak ilgili mevzuat ile belirlenen süre boyunca saklar.

5.8.1.6. KEP rehberine yetkisiz erişimleri engeller.

5.8.2 PTT AŞ, göndericiden gelen sorgu talebini derhal alarak merkezi KEP rehberinde sorgular ve sorgu sonucunu doğru, eksiksiz ve anlaşılabilir bir şekilde hesap sahibine sunar.

5.8.3 PTT AŞ, rehber sorgusuna açık olmayan KEP hesaplarına ilişkin sorgu sonucunu hesap sahibine göstermez. Rehber sorgusuna açık olmayan KEP hesapları sadece doğrulama amaçlı kullanılır.

5.8.4 PTT AŞ, sorgu sonucunda birden fazla gerçek kişiye ait kayıt bulması halinde sorgu sonucunu bildirmez ve sorgu sonucunun tek kişiye ait rehber kaydı veya kayıtlarına indirgenmesi için kullanıcıdan yeni rehber alanlarını girmesini ister. Sorgu sonucu bir tek gerçek kişiye indirgeninceye kadar sorgulama işlemi tekrar edebilir.

5.8.5 Gerçek kişilerin rehber sorgusu, sadece kimlik numarası ile de yapılabilir. Bu durumda ilgili kimlik numarasına ait tüm hesaplar listelenir.

5.8.6 PTT AŞ, kendisine merkezi KEP rehberinden iletilen sorgu sonucunu ilgili göndericiye ilettikten sonra kendi sistemlerinden siler.

5.8.7 PTT AŞ, kendisine gelen KEP rehber sorgusuna ilişkin olarak, gerçek kişiler için kimlik numarası hariç olmak üzere, rehberde bulunan zorunlu alanları sorgu sonucu olarak bildirir.

5.8.8 PTT AŞ, ayrıca KEP adresinin varlığının ve doğruluğunun kontrol edilmesine ilişkin hizmet sunabilir. KEPHS tarafından bu hizmetin sunulması halinde; KEP adresinin rehberde yayımlanmasına bakılmaksızın, gerçek kişiler için kimlik numarası, tüzel kişiler için MERSİS No, Ticaret Sicil No, DETSİS No veya Vergi Numarası ile KEP adresi, hesap sahibi tarafından doğrulanabilir. KEPHS, doğrulaması yapılan KEP adresi, kullanıma kapatılmamış ve sorgu

kriterlerine uygun ise olumlu, kullanıma kapatılmış ya da sorgu kriterlerine uygun değilse olumsuz yanıt döner.

5.8.9 PTT AŞ ile merkezi KEP rehberi arasındaki rehber kayıtlarına ilişkin bir sorgu talebi en geç 20 (yirmi) saniye içerisinde cevaplanır. İhtiyaç duyulması halinde sorgu talebi başına en fazla 10 (on) saniye daha ek süre kullanılır.

5.8.10 PTT AŞ ile merkezi KEP rehberi arasındaki rehber kayıtları arasında uyumsuzluk olması halinde mücbir sebep halleri dışında, merkezi KEP rehberindeki kayıtlar esas alınır.

5.8.11 Hesap sahibi, rehber kaydında meydana gelen değişiklikleri PTT AŞ'ye bildirir. PTT AŞ, hesap sahibinin rehber kaydında meydana gelen değişiklikleri dikkate alarak kendi KEP rehberine ve merkezi KEP rehberine derhal işler.

5.8.12 PTT AŞ tarafından rehber kaydının silinmesini isteyen gerçek kişi hesap sahiplerinin taleplerinin gereği PTT AŞ KEP rehberi ve merkezi KEP rehberine işlenerek derhal yerine getirilir. Tüzel kişiler rehber kaydının silinmesi talebinde bulunamazlar. Gerçek ve tüzel kişilere ait kapanan KEP hesabına ilişkin rehber kaydı PTT AŞ KEP rehberinden ve merkezi KEP rehberinde derhal “Kullanıma Kapatıldı” olarak güncellenir.

5.8.13 KEP rehberinde yer alacak zorunlu ve isteğe bağlı alanlar aşağıdaki gibidir.

a) Gerçek kişiler için;

Alanlar	Zorunlu(Z) /İsteğe Bağlı(İ)
KEP Hesabı Adresi	Z
Kimlik Numarası	Z
Adı	Z
Soyadı	Z
Hesabın Aktif Edilip Edilmediği	Z
Hesabın Kullanıma Kapatılıp Kapatılmadığı	Z
Hesabın Rehber Sorgusuna Açık Olup Olmadığı	Z
Hesap Sahibinin Hizmet Alma Şekli (Gönderici ve alıcı ya da sadece alıcı)	İ
Ünvan	İ
Cadde Adı/Numarası ve Ev Numarası	İ
İlçe	İ
Şehir	İ
Telefon Numarası	İ

b) Tüzel kişiler için;

Alanlar	Zorunlu(Z) /İsteğe Bağlı(İ)
KEP Hesap Adresi	Z
Tüzel Kişiyi Tanımlayan Tekil Numara	Z
Vergi Numarası	Z
Tüzel Kişinin Tam Adı	Z
Ana Faaliyet Alanı	Z
Merkezinin Bulunduğu İl	Z
Adres Bilgileri	Z
Hesabın Aktif Edilip Edilmediği	Z
Hesabın Kullanıma Kapatılıp Kapatılmadığı	Z
İşlem Yetkilisinin/Yetkililerinin Adı ve Soyadı	İ
İşlem Yetkilisinin/Yetkililerinin Ünvanı	İ

5.8.14 KEP rehberi sorgulamaları zorunlu veya isteğe bağlı rehber alanları kullanılarak gerçekleştirilir.

5.8.15 Tüzel kişiyi tanımlayan tekil numara, tüzel kişinin Ticaret Sicil No, MERSİS No veya DETSİS No bilgilerinden birini içerir. Ticaret Sicil No, MERSİS No veya DETSİS No bilgilerinden herhangi birine sahip olmayan diğer tüm tüzel kişiler için bu alan bağlı bulundukları resmi sicile tescil edilen veya ilgili mevzuatta yer alan bilgileri kullanılarak belirlenir. Tüzel kişiyi tanımlayan tekil numara, alanı belirlemeyen tüzel kişilerde bu alana PTT AŞ tarafından “0” sayısı yazılır.

5.8.16 PTT AŞ, tüzel kişilerin tam adı bilgisini, ticaret siciline kayıtlı olanlar için ticaret sicil gazetesindeki haliyle, ticaret sicil kaydı olmayanlar için ise bağlı bulundukları resmi sicile tescil edilen veya ilgili mevzuatta yer alan bilgileri ile birebir uyumlu olarak oluşturur.

5.9 Hesap Sahibi ve İşlem Yetkililerinin Bilgilerinin Güncellenmesi

KEP hesap sahipleri ve işlem yetkilileri kendilerine ait bilgilerde değişiklik olması halinde KEP hesabı bilgilerinde olan değişiklikleri, mesai saatleri içerisinde yetkili PTT Müdürlüğünden olmak üzere her zaman web mail ara yüzü veya PTT AŞ Çağrı Merkezi üzerinden güncellemekle yükümlüdürler.

5.10 Ücretlendirme ve Ödeme

5.10.1 KEP sistemine ilişkin ücretlerin ödenmesinde KEP hesabı ile ilişkilendirilmiş olan KEP hesap bakiyesi kullanılacaktır.

5.10.2 KEP sistemine ilişkin ücretler, hesap sahibinin KEP hesap bakiyesinden anlık olarak tahsil edilecektir.

5.10.3 PTT AŞ, hesap sahiplerinin, KEP hesabını açtırmasını müteakip ve her 12 (on iki) ayda bir kez yıllık üyelik ücretini KEP hesap bakiyesinden tahsil edecektir. PTT AŞ, KEP hesap bakiyesinde yıllık üyelik için yeterli bakiye olmaması durumunda hesap sahibinin ya da işlem yetkilisinin KEP iletisi göndermesini engelleyebilir. PTT AŞ, 2 (iki) hafta içerisinde yıllık üyelik ücreti için gerekli olan KEP hesap bakiyesini sağlamayan hesap sahiplerinin KEP hesabını kapatma hakkını saklı tutar.

5.10.4 PTT AŞ, KEP iletisi gönderilmek istenmesi durumunda anlık olarak KEP iletisi iletim ücretini KEP hesap bakiyesinden tahsil eder. Söz konusu bakiyenin yetersiz olması durumunda KEP iletisi gönderilmez.

5.10.5 KEP hesap sahibinin, KEP hesabı saklama alanı artırma ya da gelen iletiler hakkında SMS yoluyla bilgilendirme talep etmesi durumunda, söz konusu hizmetlerin ücreti KEP hesap bakiyesinden karşılanacaktır.

5.10.6 PTT AŞ kaynaklı teknik hatalardan dolayı teslim edilmeyen iletilerden ücret alınmayacaktır.

5.11 Gizlilik

5.11.1 PTT ve Hesap sahipleri, birbirlerine ilişkin öğrenmiş oldukları her türlü ürün, hizmet, yazılım, fikri haklar, materyal vb. herhangi bir bilgiyi üçüncü taraflara aktaramaz, bunların içeriği hakkında açıklama yapamazlar. Taraflar mevzuat gereği bu gizli bilgileri üçüncü kişilere iletmekle yükümlü kaldığı haller saklıdır.

5.11.2 PTT, KEP sistemi nedeniyle öğrendiği hesap sahibine ait kişisel verileri ancak hesap sahibinin açık rızasıyla veya mevzuattan kaynaklanan hallerde ve mevzuatta belirlenen amaçlara göre işleyebilir ve üçüncü kişilerle paylaşabilir.

5.11.3 Hesap sahibi, Kayıtlı Elektronik Posta hizmeti nedeniyle öğrenilen kişisel verilerine erişme, bu verilerin hangi amaçla kullanıldığını öğrenme ve düzeltilmesini talep etme hakkına sahiptir. Bu başvuru yazılı olarak “T.C. Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi, Şehit Teğmen Kalmaz Caddesi No:2 06101 Altındağ ANKARA ” adresine, ya da PTT’nin ptt@hs01.kep.tr KEP hesabı adresine yapılabilir.

5.11.4 Hesap sahibi, kişisel verilerin mevzuattan kaynaklanan bir zorunluluk nedeniyle işlendiği ve üçüncü kişilerle paylaşıldığı haller dışında kişisel verilerinin silinmesini talep etme hakkına sahiptir.

5.11.5 PTT, hesap sahibine ilişkin herhangi bir bilginin yetkisiz kişilere verildiğini veya verileceğini fark ettiği ya da bundan makul bir şekilde kuşkulandığı takdirde durumu, gerekli önlemlerin alınabilmesi için yazılı olarak derhal hesap sahibine bildirecektir.

5.11.6 Gizliliğe ait hükümler sözleşmenin her ne şekilde olursa olsun iptali veya diğer bir şekilde son bulması halinde dahi yürürlükte kalacaktır.

5.12 PTT KEP Sistemi Teknik Hususlar

5.12.1 Çalışma Modeli: PTT KEP sistemi Sakla İlet yöntemi ile hizmet vermektedir.

5.12.2 KEP sisteminde üretilen KEP delillerinin dosya isimlerinin yapısı “delilin ismi.<MessageID>.xml” şeklinde olur.

5.12.3 Kullanıcı doğrulaması: Kullanıcı doğrulama parola-şifre-SMS, e-Devlet, güvenli elektronik imza ile yapılmaktadır.

5.12.4 Delil Saklama Süresi: PTT AŞ, KEP sisteminin tüm süreçlerine ve işleyişine ilişkin bilgi, belge ve elektronik veriler ile işlemlerin yapıldığı zamana ve işlemleri yapan kişiye veya kişilere ait bilgileri içeren kayıtları gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini koruyarak en az 20 (yirmi) yıl süreyle saklamaktadır.

5.12.5 İleti Zarflama Yöntemleri: PTT AŞ KEP sisteminde zarflama; gönderici tarafından imzalanmış olan iletinin, işlem sertifikası ile tekrar imzalanmasıyla yapılır.

5.12.6 Delil Tipi ve Formatları: PTT KEP iletisi ile ilgili delil bilgileri veri tabanında tutulur. Ayrıca imzalanmış tüm delil dosyaları XML formatında saklanmaktadır. PTT AŞ KEP sisteminde, delil tipi ve formatları aşağıdaki gibidir.

a) KEPHS’nin Orijinal İletiyi Göndermeyi Kabul Ettiğine İlişkin Delil: (Gönderici KEPHS Kabul)

SubmissionAcceptanceRejection:Acceptance,

b) KEPHS’nin Orijinal İletiyi Göndermeyi Kabul Etmediğine İlişkin Delil: (Gönderici KEPHS Red) SubmissionAcceptanceRejection:Rejection,

c) KEP Paketinin Alıcı KEPHS Tarafından Kabul Edildiğine İlişkin Delil: (Alıcı KEPHS Kabul)

RelayToREMMDAcceptanceRejection:Acceptance,

ç) KEP Paketinin Alıcı KEPHS Tarafından Reddedildiğine İlişkin Delil: (Alıcı KEPHS Red) RelayToREMMDAcceptanceRejection:Rejection,

d) KEP Paketinin Alıcı KEPHS'ye Belirli Bir Süre İçinde Teslim Edilemediğine İlişkin Delil: (Alıcı

KEPHS'ye belirli bir süre sonunda teslim edilemedi) RelayToREMMDFailure,

e) KEP Paketini Alıcıya Teslim Edildiğine İlişkin Delil: (Teslim) DeliveryNonDeliveryToRecipient:Delivery,

f) KEP Paketinin Belirli Bir Süre İçinde Teslim Edilemediğine İlişkin Delil: (Belirli bir süre içinde KEP paketi teslim edilemedi)

DeliveryNonDeliveryToRecipient:DeliveryExpiration,

g) KEP Paketinin Okunduğuna İlişkin Delil: (Okundu)

RetrievalNonRetrievalByRecipient:Retrieval,

ğ) KEP Paketinin Belirli Bir Süre İçinde Okunmadığına İlişkin Delil: (Belirli bir süre içinde okunmadı) RetrievalNonRetrievalByRecipient:RetrievalExpiration

5.12.7 Dosya Formatları: PTT AŞ KEP sisteminde EML (Electronic Mail) ve XML (Extensible Markup Language) dosya formatları kullanılmaktadır.

5.12.8 Zaman Damgası: KEP sisteminde kullanılan zaman damgası hizmeti BTK tarafından yetkilendirilmiş ESHS’lerden alınmaktadır. PTT AŞ, bu hizmet için ESHS servislerini

kullanılmaktadır. Zaman damgası, oluşturulan delillerin damgalanması, KEP Paketlerinin (cades-A) arşiv formatında imzalanması, işlem loglarının imzalanması vb. aşamalarda kullanılmaktadır. KEP sistemi (Universal Time, Coordinated +3) UTC+3, zaman diliminde hizmet vermektedir.

5.12.9 İşlem Sertifikası: PTT AŞ, Kayıtlı Elektronik Posta Hizmetlerinde 09.09.2014 tarih ve 2014/DK-BTD/447 sayılı Kayıtlı Elektronik Posta Sisteminde Kullanılan İşlem Sertifikasına İlişkin Usul ve Esaslara İlişkin Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararına uygun şekilde üretilmiş nitelikli elektronik sertifika kullanılmaktadır.

5.12.10 Başarısız İleti: PTT AŞ, yirmi dört saat boyunca asgari altı saatlik periyotlarla 4 (dört) defa KEP paketini göndermeyi dener. Bu denemeler sonucunda iletimin başarısız olması halinde “Alıcı KEPHS’ye Ulaşılamadı” (RelayToREMMDFailure) delilini üretip KEP iletisinin ekine koyar ve bu KEP iletisini imzalayarak göndericiye iletir.

5.12.11 Algoritma: KEP sisteminde SHA2 with RSA algoritması kullanılmaktadır.

5.12.12 KEP Delilleri: PTT AŞ KEP sistemi içerisinde oluşturulan deliller aşağıdaki gibidir.

a) KEPHS’nin Orijinal İletiyi Göndermeyi Kabul Ettiğine İlişkin Delil: (Gönderici KEPHS Kabul) SubmissionAcceptanceRejection:Acceptance

Bu delil göndericinin kullanıcısı olduğu KEPHS ile ilgilidir ve bu KEPHS tarafından üretilir. Bu delilin amacı göndericinin, kimlik doğrulaması yapıldıktan sonra kendi KEPHS’sine orijinal iletiyi başarılı bir şekilde ve delilde belirtilen zamanda teslim ettiğini kanıtlamaktır.

b) KEPHS’nin Orijinal İletiyi Göndermeyi Kabul Etmediğine İlişkin Delil: (Gönderici KEPHS Red) SubmissionAcceptanceRejection:Rejection

Bu delil göndericinin kullanıcısı olduğu KEPHS ile ilgilidir ve bu KEPHS tarafından üretilir. Bu delilin amacı göndericinin, kimlik doğrulaması yapıldıktan sonra kendi KEPHS’sine orijinal iletiyi delilde belirtilen zamanda teslim ettiğini, ancak bu KEP objesinin göndericinin KEPHS’si tarafından teknik, ilkesel veya formal nedenlerle kabul edilmediğini kanıtlamaktır.

c) KEP Paketinin Alıcı KEPHS Tarafından Kabul Edildiğine İlişkin Delil: (Alıcı KEPHS Kabul)

RelayToREMMDAcceptanceRejection:Acceptance

Bu delil alıcının KEPHS’si ile ilgilidir ve bu KEPHS tarafından üretilir. Bu delilin amacı, göndericinin KEPHS’si tarafından gönderilmiş bir KEP Paketinin, alıcının KEPHS’si tarafından başarılı bir şekilde teslim alındığını ve kabul edildiğini kanıtlamaktır.

ç) KEP Paketinin Alıcı KEPHS Tarafından Reddedildiğine İlişkin Delil: (Alıcı KEPHS Red)

RelayToREMMDAcceptanceRejection:Rejection

Bu delil KEP alıcısı ile ilgilidir ve alıcının KEPHS’si tarafından üretilir. Bu delilin amacı, göndericinin KEPHS’si tarafından gönderilmiş bir KEP Paketinin, alıcının KEPHS’si tarafından başarılı bir şekilde teslim alındığını ancak teknik, ilkesel veya formal nedenlerle bu KEPHS tarafından kabul edilmediğini kanıtlamaktır.

d) KEP Paketinin Alıcı KEPHS’ye Belirli Bir Süre İçinde Teslim Edilemediğine İlişkin Delil: (Alıcı

KEPHS’ye belirli bir süre sonunda teslim edilemedi) RelayToREMMDFailure

Bu delil KEP alıcısı ile ilgilidir ve gönderici KEPHS’si tarafından üretilir. Bu delilin amacı, göndericinin KEPHS’si tarafından gönderilmiş bir KEP Paketinin, alıcının KEPHS’si tarafından herhangi bir sebeple belirli bir süre (yirmi dört saat boyunca asgari 6 saatlik periyotlar halinde) içinde, alıcı KEPHS’ye teslim edilemediğini kanıtlar.

e) **KEP Paketini Alıcıya Teslim Edildiğine İlişkin Delil: (Teslim)**
DeliveryNonDeliveryToRecipient:Delivery

KEP alıcısı ile ilgilidir ve alıcının KEPHS'si tarafından üretilir. Bu delilin amacı belli bir zamanda, KEP Paketinin, KEP alıcısının posta kutusuna teslim edildiğini kanıtlamaktır.

f) **KEP Paketinin Belirli Bir Süre İçinde Teslim Edilemediğine İlişkin Delil: (Belirli bir süre içinde KEP paketi teslim edilemedi)**
DeliveryNonDeliveryToRecipient:DeliveryExpiration

KEP alıcısı ile ilgilidir ve alıcının KEPHS'si tarafından üretilir. Bu delilin amacı belli bir zamanda, KEP Paketinin teknik, ilkesel veya formal nedenlerle alıcı posta kutusuna teslim edilemediğini kanıtlamaktır.

g) **KEP Paketinin Okunduğuna İlişkin Delil: (Okundu)**
RetrievalNonRetrievalByRecipient:Retrieval

Bu delil KEP alıcısı ile ilgilidir ve alıcının KEPHS'si tarafından üretilir. Bu delilin amacı, bir KEP Paketinin alıcı tarafından okunduğunu kanıtlamaktır.

ğ) **KEP Paketinin Belirli Bir Süre İçinde Okunmadığına İlişkin Delil: (Belirli bir süre içinde okunmadı)**
RetrievalNonRetrievalByRecipient:RetrievalExpiration

Bu delil KEP alıcısı ile ilgilidir ve alıcının KEPHS'si tarafından üretilir. Bu delilin amacı, alıcının posta kutusunda mevcut olan bir KEP Paketinin, belirli bir süre içinde alıcı tarafından okunmadığını kanıtlamaktır.

5.12.13 Delil Doğrulaması: KEP sisteminde üretilen delillerin doğrulaması, PTTKEP ara yüzünde bulunan Delil Doğrulama sayfasından ya da gönderilenler (send.box) kutusundan (orijinal iletinin altında yer alan deliller bölümünden) yapılmaktadır.

5.13 PTT AŞ KEP Sisteminde TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin Uygulanması

5.13.1 PTT AŞ, KEPHS olarak hizmetlerini yürütürken, KEP süreçlerinde oluşan bilgi varlıklarımızın güvenliğinin gizlilik, bütünlük ve erişebilirlik koşulları altında sağlanması amacıyla TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin uygulanmasını sağlamaktadır. Şirketimizin Entegre Yönetim Sistemi Politikası www.ptt.gov.tr web sitesinde yayımlanarak tüm müşteriler ve üçüncü taraflarla paylaşılmıştır.

5.13.2 PTT AŞ üst yönetim bilgi güvenliği sorumluluklarını kabul ederek etkin bir şekilde desteklemektedir. Tüm faaliyetlerde bilgi güvenliği sorumlulukları açıkça tanımlanarak ve PTT AŞ'nin farklı bölümlerinden uygun rolleri ve iş fonksiyonları olan personel tarafından koordine edilerek gerçekleştirilmektedir. Kapsam dahilindeki personel ve üçüncü taraflarla yapılan gizlilik sözleşmeleri ile tüm bilgilerin korunması taahhüt altına alınmaktadır. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi her yıl yetkili kurumlar tarafından denetlenir.

5.13.3 Hizmetlerimiz dahilindeki tüm bilgi varlıkları belirlenmiş ve bu varlıkların sorumluları atanmıştır. Varlıkların kabul edilebilir kullanım kuralları oluşturularak personelin bu kurullara uyması sağlanmıştır.

5.13.4 Kapsam dahilindeki tüm personelin ve üçüncü tarafların güvenlik rolleri ve sorumlulukları tanımlanmıştır. Personelle ilgili olarak istihdam öncesi, çalışma esnasında ve istihdamın sonlandırılması veya değiştirilmesi aşamalarının her birinde 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 399 sayılı Kanun Hükmünde Kararname, 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketinde Çalıştırılacak

İdari Hizmet Sözleşmeli Personel Hakkında Yönetmelik ve ilişkili mevzuat doğrultusunda hareket edilmektedir. Yönetim, personelden ve üçüncü taraflardan PTT AŞ'nin politika ve prosedürlerine göre güvenliği uygulamalarını ister. Kapsam dahilindeki personelin sorumlu olduğu bilgi varlıklarının korunması ve bilgi güvenlik ihlallerini nasıl bildireceği, hassas bilgi ve bilgi sistemlerine erişmeden önce bilgi güvenliği rolleri ve sorumlulukları, bulunan görevin gerektirdiği bilgi güvenlik önlemleri ve bilgi güvenliği esasları, güvenlik gereksinimleri, yasal sorumlulukları ve iş kontrolleri, bilgi işleme kolaylıklarının doğru kullanılması, yazılım paketlerinin doğru kullanılması, sisteme kayıt olma konularını kapsayan bilgi güvenliği farkındalığı eğitimi verilmektedir. Kapsam dahilindeki personelin görevinden ayrılması durumunda, "İKD.FR26 Bilgi Koruma Taahhütnamesi (Ayrılırken)" nu ilgili birimlere onaylatarak erişim izni bulunan tüm varlıklara ve bilgi sistemlerine erişim yetkilerin kaldırılmasına müteakip ayrılış yapılmaktadır.

5.13.5 PTT AŞ olarak Bilgi Sistemlerimizin fiziki güvenliğin sağlanması için; giriş ve çıkışlar PTT AŞ Genel Müdürlük ana bina ve ek bina giriş turnikelerinden yapılır, güvenli bölgelere yetkili personel veya yetki verilen diğer şahıslar girebilir, dışarıdan gelmesi muhtemel tehdit ve saldırılara karşı tesis güvenliği caydırıcı nitelik taşır, tesise dışarıdan gelebilecek saldırı tehditlerine karşılık olarak kritik bölgelerde önlemler artırılır ve güvenlik güçleri ile koordinasyon ve iş birliği sağlanır. Kritik veya hassas iş faaliyetlerini desteklediği belirlenen tüm bilgi teknolojisi araçları, kart kontrollü ya da anahtar kontrollü girişlerle korunan, fiziksel erişim kontrolü gerektiren alanlarda bulunmakta, kamera kontrolü de kullanılarak girişler kayıt altına alınmaktadır. İzin verilmediği sürece güvenli alanlarda fotoğraf çekmek, görüntü almak ve ses kaydetmek ve bu tür işlemleri gerçekleştirebilen cihazları bulundurmamak yasaktır. Bilgi işleme ortamında teçhizatının sağlıklı çalışabilmesi için aydınlatma, havalandırma, ısıtma, soğutma, iklimlendirme imkanları bulunmaktadır.

5.13.6 Hizmetlerimiz dahilindeki tüm bilgi teknolojileri süreçleri için prosedürler yazılmıştır ve sürekli olarak güncellenmektedir. Temin edilecek veya geliştirilecek bilgi sistem teçhizatı ve yazılımlar güvenlik gereksinimleriyle birlikte değerlendirilir, olabilecek güvenlik açıklarını belirlemek üzere, yazılımlar zafiyet testine tabi tutulmaktadır. Destek personeli dahil, uygulama sistemlerinin kullanıcıları, erişim denetimi politikasında belirlenen kısıtlamalara uygun hareket etmekle yükümlüdürler. Personel sadece kullanma yetkisine sahip oldukları network (ağ) servislerine erişebilmesi sağlanmıştır. Kritik sistemler için operasyonel hassas bilgiler gerçek ortamdan ayrı olarak test sistemlerinde test edilir, testlerin başarılı sonuçlanması durumunda gerçek ortama alınır. Üçüncü taraflarla yapılacak her türlü hizmet alımı ile ilgili olarak talep edilen işin niteliği ve firmanın uyması gereken kurallar teknik şartnamelerde/sözleşmelerde ayrıntılı olarak belirtilmektedir ayrıca Üçüncü taraf sözleşmelerinde, belirtilen hizmetlerin tanımının, güvenlik seviyesinin ve denetiminin gerçekleştirilmesini ve sürdürülmesini güvence altına almak için "EYS.FR22 Üçüncü Taraf Bilgi Koruma Taahhütnamesi" imzalatılmaktadır. Kritik sunucuların/sistemlerin üstündeki sabit disk alanının, RAM ve CPU kullanımları izlenmekte, ihtiyaç duyulması halinde kapasite artırımı için çalışma yapılmaktadır. Tüm personel bilgisayarlarında PTT AŞ adına lisanslanmış anti-virüs programının yüklenmesi zorunludur. Üzerinde PTT AŞ açısından kritik bilgi taşıyan tüm bilgi sistemlerinin ve bu sistemlerle işlenen verilerin yedekleri düzenli olarak alınır ayrıca kritik sistemlerin yedeği anlık

olarak Acil Durum Merkezine ve günlük olarak tam yedekleme yapılır. Sistemin iletişim altyapısını sağlayan ayrılmış sanal ya da fiziksel ağlar arası bağlantılarda yönlendirme protokolleri ya da dışarıya yapılan erişimler uygun güvenlik duvarı kuralları ile kontrol edilmekte ve sınırlandırılmaktadır. Bilgi işleme donanım veya yazılımı izin alınmaksızın PTT AŞ dışına çıkarılmaz. PTT AŞ dışına malzeme çıkarmaya yetkili personel gerekli mercilerin onayı ile malzeme çıkarabilecektir. Teçhizat, onarım maksadıyla, başka birime tahsis edilmek veya hurdaya ayrılmak üzere ofis dışına çıkarılacak ise içindeki bilgi yedeklenerek dışarı çıkarılan teçhizatın içindeki bilgi, varlığın sorumlusu tarafından ilgili silme yazılımı ve/veya komutlar kullanılarak geri döndürülemeyecek şekilde silinir. Bilgi kaybına sebep olmamak için tüm medyalar üretici firmaların belirttiği kullanım ömrünün tamamlanmasından sonra kullanılmaz. Hassas bilgi içeren ortamlar güvenli şekilde imha edilir. PTT AŞ'nin KEP sistemi dahil internete açık uygulamalarından faydalanan müşteriler için uyulması gereken ve PTT AŞ tarafından alınmış olan güvenlik önlemleri web sayfasında açıklanır. Bu uygulamalarda eksik iletimi, yanlış yönlendirmeyi, yetkisiz ileti değiştirmeyi, yetkisiz ifşayı engellemek için PTT AŞ, iletişimin şifreli olması, işlem sertifikaları kullanılması, saldırı önleme sistemleri vb. gerekli güvenlik tedbirlerini almıştır. PTT AŞ'nin KEP sistemi dahil tüm sistemlerin alt bileşenlerinden (uygulamalar, sunucular, ağ cihazları, veri tabanları vb.) gerçekleştirilen işlemlerin kayıtları alınır. KN.007 5651 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun kapsamında alınması gereken tüm kayıtlar alınır. Bu kayıtların zaman yönünden tutarlı olabilmesi için tüm sistemler arasında saat senkronizasyonu sağlanır. Bu kayıtlar anlık olarak alınır ve merkezi bir sistemde toplanır ayrıca kayıtların bütünlüğünü ve değiştirilmediğini sağlamak üzere özel algoritmaları (hash) kullanılarak saklanır. Kritik kayıtlar sürekli izlenir, aykırı durumlarla karşılaşıldığında gerekli önlemler alınır.

5.13.7 Sistemlerimiz her bir bileşenine sadece yetkili kişi veya grupların tanımlanan haklar dahilinde erişebilmesini sağlamıştır ve personelimiz tüm faaliyetlerinde bilgiye erişim yetkisi “bilmesi gereken” prensibine göre verilir ve faaliyetlerini bu prensibe göre yürütür. Kapsam dahilinde tüm personel için bilgi sistemlerine erişim amacıyla tekil olan bir kullanıcı hesabı kullanılır. Bu hesap ve diğer sistemlerde kullanılacak kullanıcı hesapları için, tanımlanmış politikalar gereği karmaşık parolalar kullanılır. Kullanıcının erişim hakları bağlı olduğu birime göre düzenlenir ve belirli periyotlarla kontrol edilir. Personelimiz tarafından çalışma alanlarında, “Temiz Ekran/Temiz Masa” prensiplerine uygun olarak, tasnif dışı özellikteki bilgiler dışında bilgilerin, başkalarınca görülmesine imkân verilmeyecek şekilde önlemler alınmaktadır. Personelin sadece kullanma yetkisine sahip oldukları network (ağ) servislerine erişebilmesi sağlanmıştır. PTT AŞ içerisinde kullanılan ağ mantıksal olarak birbirinden ayrılmıştır ve veri akışları firewall (güvenlik duvarı)’lar ile kontrol edilmektedir. Yerel ağ ve internetten geçen verinin bütünlüğünü ve gizliliğini, ağa bağlı sistemleri ve uygulamaları korumak için ağ ve güvenlik cihazları, kriptografik önlemler kullanılmaktadır. KEP sistemi dahil tüm uygulamalarımızda ve uygulamaların çalıştığı işletim sistemi erişimlerinde bağlantı süreleri kısıtlanmıştır. KEP sistemi tüm bileşenleri ile beraber diğer sistemlerimizden fiziksel ve mantıksal olarak yalıtılmıştır.

5.13.8 Tüm bilgi sistemi geliştirme projeleri gereksinimlerin tespiti aşaması ile başlatılır. Gereksinimler net olarak belirlenmeden ve raporlanmadan geliştirme projelerine başlanmaz, gereksinimlerin belirlenmesi aşamasında uygulamaların güvenlik gereksinimleri de belirlenir ve uygulanır. Bu gereksinimler gereği uygulamaları geliştiren ve test eden personeller ayrı kişilerdir. Tasarım aşamasından itibaren geliştirme projelerine bir proje yöneticisi atanır. Proje yöneticisi projenin güvenlikle ilgili faaliyetlerinin koordinasyonundan da sorumludur. Uygulama geliştirmekten sorumlu personel, yazılım geliştirme süreci boyunca uygulama yazılımı kaynak kodların yaptıkları tüm değişiklikleri “Yazılım Değişiklik ve Konfigürasyon Yönetim Aracı” kullanarak kayıt altına alırlar. Yazılımların dışarıdan veri kabul ettiği her noktada veri giriş kontrolleri gerçekleştirilir. Girdi kontrolleri beklenen durumun ifade edildiği ve tüm diğer girdilerin dışlandığı şekilde yapılandırılır. Geliştirilen yazılım test ortamında iken tüm çıktıların istenilen şekilde ve doğru olduğu sürecin sahibi olan birim tarafından kontrol edilmektedir. Üçüncü taraflarla yapılan kritik dosya alışverişi için şifreleme programları kullanılır. KEP gibi internet üzerinden erişilen uygulamalarda SSL sertifikaları kullanılır. Kurumsal olarak kullanılan kriptografik anahtarların güvenli olarak saklanması ve korunması amacıyla Donanımsal Güvenlik Modülleri (HSM) kullanılmaktadır. PTT AŞ bilgi sistemlerinin olası tehdit ve zafiyetlere karşı periyodik olarak personel ve bağımsız firma/kuruluş tarafından güvenlik denetimi yapılır. Bir sistemde değişiklik olduğunda ya da yeni bir sistem devreye alınmadan önce güvenlik açıklarına karşı taranır. PTT AŞ güvenlik konusunda Gartner raporlarından faydalanır, Sun, Ulusal Bilgi Güvenliği Kapısı, CERT, Securityfocus, Sans, Oracle, Microsoft, Symantec vb. Forum ve gruplarla iletişim kurar. Herhangi bir bilgi güvenliği ihlal olayı ilgili birime önceden tanımlanmış kanallarla bildirilir ve bu birim tarafından gerekli işlemler yapılır ve alınması gereken önlemler alınır.

5.13.9 Tüm Bilgi Teknolojileri altyapısını kapsayan olası tüm kesintileri ve felaketleri öngörmek, bu kesintilerin iş etkilerini belirlemek ve kesinti halinde yapılacakları koordine edecek zemini hazırlamak üzere İş Sürekliliği Planı düzenlenmiştir. Bu plan büyük felaketleri yanında kısa süreli kesintileri de (örneğin; sunucu arızaları, ağ bağlantılarının kopması vb.) adresleyecek şekilde geliştirilmiştir. Bu planın hedefi tüm hizmetler için olası en yüksek servis seviyesinin korunması, kesintilerden olası en kısa sürede çıkılması ve kesintilerin olasılığını ve olumsuz etkisini minimize etmektir. Tüm çalışanlar ve yöneticileri İş Sürekliliği Planı dahilinde oluşturulan senaryoların yılda bir kez test edilmesinden eksiksiz olarak sorumludur.

5.13.10 Kullanılan tüm yazılımlar veya diğer telif hakkı gerektiren ürünlerin lisans veya kullanım hakları ödenmekte, kullanıcılar 5846 Fikir ve Sanat Eserleri Kanununa ilişkin olarak uyarılmakta ve yazılımların yasadışı kullanımı mevcut bilişim güvenliği uygulamalarıyla önlenmektedir. PTT KEP dahilindeki tüm kurumsal kayıtlar, kaybedilmeye ve sahteciliğe karşı, yasal, düzenleyici sözleşmelerden doğan gereksinimler ve iş gereksinimlerine uygun olarak korunmaktadır.

Kişisel veriler BT.D.PK07 Erişim Kontrol Politikası ile belirtildiği üzere erişim yetkileri sınırlamasıyla ve EPD.FR29 Elektronik Posta Bilgi Koruma Taahhütnamesinde belirtilen önlemler doğrultusunda en değerli bilgi varlıkları olarak korunmaktadır. Gizli bilgilerin iletiminde kripto kullanımı kanunların izin verdiği ölçüde yapılmaktadır. PTT AŞ bilgi sistemlerinin olası tehdit ve zafiyetlere karşı periyodik olarak personel ve/veya bağımsız

firma/kuruluş tarafından güvenlik denetimi yapılır. Birim yöneticileri, güvenlik politikaları ve standartlarla uyumu sağlamak için Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi doğrultusunda sorumluluk alanlarındaki tüm güvenlik esaslarının doğru olarak gerçekleştirilmesini sağlamaktadır ve güvenlik gerçekleştirme standartlarıyla uyumlu olması için teknik uyum kontrolünden geçirilmektedir. Bilgi sistemleri denetim araçlarına erişim, olası kötüye kullanım ya da uyumsuzluklara karşı korunur.