

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

İÇİNDEKİLER

1.	Giriş	1
1.1.	Genel Bilgiler	1
1.2.	KEP İle İlgili Mevzuat	1
1.3.	KEP Sisteminin Denetlenmesi	1
2.	KEPUE Dokümanından Sorumlu Organizasyon	1
2.1.	İletişim Noktası	1
3.	Kısaltma ve Tanımlamalar	2
4.	KEP Hesap Başvurusu	3
4.1.	Kimler Başvurabilir?	3
4.2.	Nasıl Başvurulur?	4
4.3.	Başvuru Belgeleri Nelerdir?	4
5.	KEP Hesap Başvurularının Reddedilmesi	4
6.	KEP Hesabı Adresi	4
6.1.	KEP Hesap Adı	4
6.2.	KEP Hesabı Adresi	4
6.2.1.	Gerçek Kişiler İçin	4
6.2.2.	Tüzel Kişiler İçin	5
7.	KEP Hesabının Kullanıma Açılması	5
8.	Kayıtlı Elektronik Posta Sisteminin Kullanımı	5
9.	Kayıtlı Elektronik Posta Hesabının Kontrol Edilmesi	5
10.	Kayıtlı Elektronik Posta Hesabının Kullanıma Kapatılması	6
11.	KEP Hesap Rehberi	6
12.	Hesap Sahibi ve İşlem Yetkililerinin Bilgilerinin Güncellenmesi	8
13.	Ücretlendirme ve Ödeme	8
14.	Gizlilik	8
15.	KEP Alıcısı ve Göndericisinin Sorumlulukları	9
16.	KEP Sistemi Teknik Hususlar	12
16.1.	Çalışma Modeli	12
16.2.	Delillerin Saklanma Parametreleri	12
16.3.	Kullanıcı Doğrulaması	12
16.4.	Delil Saklama Süresi	12

16.5.	İleti Zarflama Yöntemi	12
16.6.	Delil Tipleri ve Delil Formatları	12
16.7.	Dosya Formatları	13
16.8.	Zaman Damgası	13
16.9.	İşlem Sertifikası	13
16.10.	Başarısız İleti	13
16.11.	Algoritma	13
16.12.	KEP Delilleri	13
16.12.1.	KEPHS'nin İleti Göndermeyi Kabul Ettiğine İlişkin Delil	13
16.12.2.	KEPHS'nin İleti Göndermeyi Kabul Etmediğine İlişkin Delil	14
16.12.3.	KEPHS'nin Mesajı Teslim Ettiğine İlişkin Delil	14
16.12.4.	Belli Bir Saklama Süresi İçinde Mesajın Teslim Edilmediğine İlişkin Delil	14
16.12.5.	KEP Objесinin Alıcının KEPHS'si Tarafından Kabul Edildiğine İlişkin Delil	14
16.12.6.	KEP Objесinin Alıcının KEPHS'si Tarafından Reddedildiğine İlişkin Delil	14
16.12.7.	Belli bir süre içinde KEP Objесinin Alıcının KEPHS'sine Teslim Edilmediğine İlişkin Delil	14
16.12.8.	KEP Alıcısı Tarafından Yetki Verilen Birisi Tarafından KEP Objесinin Okunduğuna İlişkin Delil	14
16.12.9.	KEP Objесinin Okunduğuna İlişkin Delil	14
16.12.10.	Belli Bir Süre İçinde KEP Objесinin Okunmadığına İlişkin Delil	15
16.13.	Delil Doğrulaması	15
17.	PTT KEP Sisteminde TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin Uygulanması	15

1. Giriş

Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü(PTT), 25 Ağustos 2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi 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 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'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 Resmi Gazete’de yayımlanan “Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” ,

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

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

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

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 PTT KEP 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 Dokümanından Sorumlu Organizasyon

2.1. İletişim Noktası

T.C. Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü

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

3. Kısaltma ve Tanımlamalar

Alıcı: Orijinal iletinin alıcısı durumundaki Hesap Sahibini veya İşlem Yetkilisini,

Arşiv: Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcının saklamakla yükümlü olduğu bilgi, belge ve elektronik verileri,

Başvuru Sahibi: PTT Merkez ve Şubelerine KEP Hesabı almak için müracaat eden gerçek ve tüzel kişiyi,

BTK: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

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

EML: Elektronik ileti formatını (Electronic mail),

Gönderici: Orijinal iletinin göndericisi durumundaki KEP Hesabının sahibini veya işlem yetkilisini,

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 imzayı,

Hesap Sahibi: Adına KEP hesabı tahsis edilen gerçek kişiyi veya kamu veya özel hukuk tüzel kişisini,

İşlem Yetkilisi: Hesap sahibinin tüzel kişi olduğu durumlarda ilgili KEP hesabına ilişkin işlemleri tüzel kişi nam ve hesabına yapan gerçek kişi veya kişileri,

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

Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcı (KEPHS): KEP sisteminin kurulmasından ve işletilmesinden sorumlu gerçek veya tüzel kişiyi (PTT Genel Müdürlüğü),

KEP Delili: Belirli bir işlemin belirli bir zamanda meydana geldiğini gösteren ve KEP sisteminde üretilen elektronik imzalı veriyi,

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

KEP Hesabı Adresi: KEP hesabına verilen adı,

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 miktarını,

KEP Hizmet Sözleşmesi: KEP Hizmetlerine ilişkin KEPHS ve Kullanıcı'nın hak ve yükümlülüklerin yer aldığı karşılıklı olarak imzalanan belgeyi,

KEP İletisi: KEP sistemi içerisinde PTT tarafından üretilen KEP delilini içeren ve PTT'nin işlem sertifikası ile imzalanmış iletiyi,

KEP Rehberi: KEP hesabı bilgilerinin doğruluğunun ve güncelliğinin sorgulanabilmesi amacıyla işletilen bilgi ve sorgu sistemini,

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 bünyesinde kurulu bulunan sistemi,

Kullanıcı: Göndericiyi ve Alıcıyı,

MERNİS: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'ne ait merkezi sistemi,

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

MERSİS No: MERSİS tarafından Ticaret Siciline kayıtlı şirketlere verilen numarayı,

Nitelikli Elektronik Sertifika: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 9 uncu maddesinde tanımlanan sertifikayı,

Orijinal İleti: Gönderici tarafından üretilen ve Göndericinin güvenli elektronik imzasını taşıyan iletiyi,

PTT Kullanıcısı: PTT Merkez ve Şubelerinde KEP işlemlerini yapmak üzere görevlendirilen PTT Personelini,

PDF: Taşınabilir Belge Biçimini (Portable Document File),

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

Sakla-Bildir: KEP iletilerinin KEPHS'nin sistemlerinde tutulduğu ve alıcının ya da göndericinin söz konusu iletilere erişebilmesini teminen KEP hesaplarına bir bağlantı adresinin ulaştırıldığı KEP çalışma modelini,

Sistem Yöneticisi: KEP Hesabını onaylayan ve kullanıma açan PTT Personelini,

TÜBİTAK: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumunu,

UTC: Eşgüdümlü Evrensel Zamanı (Coordinated Universal Time),

Yönetmelik: 25 Ağustos 2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği,

Zaman Damgası: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nun 3 üncü maddesinde tanımlanan zaman damgasını,

ifade eder.

4. KEP Hesap Başvurusu

4.1. Kimler Başvurabilir?

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

4.2. Nasıl Başvurulur?

KEP sistemine üye olmak isteyen gerçek kişi, kamu ya da özel hukuk tüzel kişisi, Ankara PTT Başmüdürlüğüne bağlı ULUS PTT Merkez Müdürlüğüne şahsen yada işlem yetkilileri aracılığıyla müracaat ederek üye olabileceklerdir.

4.3. Başvuru Belgeleri Nelerdir?

Başvuru sırasında

I. Gerçek(özel) kişilerden

i. Kimlik tespiti için üzerinde Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası olan nüfus cüzdanı, pasaport, sürücü belgesi gibi fotoğraflı ve geçerli resmi belge

ii. Başvuru sırasında doldurulacak Kep Başvuru Formu

II. Kamu Kurum ve Kuruluşları ile tüzel kişilerden

i. Ticaret Sicil Memurluklarından alınacak Ticaret Sicil Tasdiknamesi veya Faaliyet Belgesi

ii. Başvuru sırasında doldurulacak Kep Başvuru Formu

iii. Yetkili kişi ya da kişiler için yönetim kurulu kararı

talep edilecektir.

5. KEP Hesap Başvurularının Reddedilmesi

İstenilen belgeleri PTT kullanıcılarına tam olarak ibraz etmeyen ve doğruluğu onaylanmayan belgelerle başvuran Başvuru sahibinin müracaatı kabul edilmez.

6. KEP Hesabı Adresi

6.1 KEP Hesap Adı

KEP Hesap Adı, Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğde belirtilen şekilde seçilecektir.

6.2 KEP Hesabı Adresi

6.2.1 Gerçek Kişiler İçin; “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. Başvuru sahibinin birden fazla adının veya soyadının olması halinde, bitişik yazılmak üzere adlardan veya soyadlardan en az birinin açık şekilde verilmesi zorunludur. Başvuru sahibinin talep etmesi halinde kısaltılacak adın veya soyadın kimlik yerine geçen resmi belgeler ile uyumlu bir şekilde kısaltılması esastır. Belirlenen “adı.soyadı” isimli KEP hesabı adresi daha önce başka bir hesap sahibi adına oluşturulmuş ise hesap adının sonuna (.) ayırıcı konularak başvuru sahibinin belirleyebileceği ve daha önce “adı.soyadı” alanı aynı olan başka bir KEP hesabı adresinde kullanılmayan “sayı” alanı ilave edilir. “sayı” alanı 0-9 arasındaki rakamlar kullanılarak serbestçe belirlenir.

6.2.2 Tüzel Kişiler İçin; “MERSİS No” veya “MERSİS No.X” formatlarından biri ile oluşturulur. “X” alfa nümerik olacak şekilde isteğe bağlı olarak başvuru sahibi tarafından belirlenir.

7. KEP Hesabının Kullanıma Açılması

7.1. Yetkili PTT kullanıcısı tarafından Başvuru sahibinin uygun bir hesap adı seçmesi sağlanır. Hesap Adı ve hesapla ilgili diğer bilgileri içeren KEP Hizmet Sözleşmesi;

a) Gerçek kişi olduğu durumda, Başvuru sahibinin,

b) Tüzel kişi olduğu durumda, başvuru formunda belirtilen İşlem Yetkilisinin

sisteme ilk girişleri sırasında güvenli elektronik imzası ile imzalaması sağlanır.

7.2 Gerçek kişinin, KEP hesabını sadece ileti almak amacıyla kullanacağını belirtmesi hâlinde, KEP Hizmet Sözleşmesi güvenli elektronik imza veya ıslak imza ile imzalanabilir.

8. Kayıtlı Elektronik Posta Sisteminin Kullanımı

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

8.2. 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.

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

8.4. Hesap sahibi olan tüzel kişi istediği zaman işlem yetkilisini değiştirebilir.

9. Kayıtlı Elektronik Posta Hesabının Kontrol Edilmesi

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

9.2 Mücbir sebep hâlleri dışında KEP hesabına erişilmemesi durumunda o işgünü içinde gelen iletinin ertesi işgünü hesap sahibine ulaştığı ve okunduğu kabul edilir.

10. Kayıtlı Elektronik Posta Hesabının Kullanıma Kapatılması

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

10.2 KEP hesabının kullanıma kapatılmasına ilişkin talepler hesap sahibi veya sözleşme ile belirlenen kişiler tarafından yapılır.

10.3 KEP hesabının kullanıma kapatılmasına ilişkin talepler; mesai saatleri içerisinde Ulus PTT Merkez Müdürlüğünden, mesai saatleri haricinde KEP internet sayfası üzerinden veya PTT Çağrı Merkezi tarafından alınacaktır.

10.4 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.

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

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

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

11. KEP Hesap Rehberi

11.1. PTT, tüzel kişi hesap sahiplerinin onayını almaksızın, gerçek kişi hesap sahibinin ise önceden onayını almak kaydıyla, hesap sahibine ait bilgiler ile KEP hesabı bilgilerinden oluşan KEP rehberini, tüm hesap sahipleri ve işlem yetkililerinin erişimine yedi gün yirmi dört saat kesintisiz olarak açık tutmakla, kendi sistemleri üzerinde bulunan KEP hesaplarına ilişkin değişiklikleri ilgili KEP rehberine gerçek zamanlı olarak işleyerek güncellemekle ve diğer kayıtlı elektronik posta hizmet sağlayıcılarıyla birlikte KEP rehberini gerçek zamanlı olarak güncel tutmak için gerekli teknik altyapıyı kurmak ve işletmekle yükümlüdür. Rehber kaydının silinmesini isteyen gerçek kişi hesap sahiplerinin bu taleplerinin gereği PTT tarafından derhal yerine getirilir. Kapanan KEP hesabına ilişkin rehber kaydı PTT tarafından derhal silinir.

11.2 Kayıtlı Elektronik Posta Rehber Alanları

11.2.1 KEP rehberinde yer alacak zorunlu ve isteğe bağlı alanlar;

a) Gerçek kişiler için;

Alanlar	Zorunlu(Z) /İsteğe Bağlı(İ)
KEP Hesabı Adresi	Z
T.C. Kimlik Numarası	Z
Adı	Z
Soyadı	Z
Hesap Sahibinin Hizmet Alma Şekli (gönderici ve alıcı ya da sadece alıcı)	İ
Unvan	İ
Cadde Adı/Numarası ve Ev Numarası	İ
İlçe	İ
Şehir	İ
İmza doğrulama verisi	İ
Telefon Numarası	İ

b) Tüzel kişiler için;

Alanlar	Zorunlu(Z) /İsteğe Bağlı(İ)
KEP Hesabı Adresi	Z
MERSİS No	Z
Tüzel Kişinin Tam Adı	Z
Ana Faaliyet Alanı	Z
Merkezinin Bulunduğu İl	Z
Adres Bilgileri	Z
İşlem Yetkilisinin/Yetkililerinin Adı ve Soyadı	İ
İşlem Yetkilisinin/Yetkililerinin Unvanı	İ

Alanlarından oluşur.

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

11.2.3 Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi Ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğ'in 7 nci maddenin üçüncü fıkrasında düzenlenen koşul hariç gerçek kişilerin KEP rehber kaydı T.C. Kimlik Numarası alanı kullanılarak sorgulanamaz.

12. 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 Ulus PTT Merkez Müdürlüğünden veya KEP internet sayfası üzerinden güncellemekle yükümlüdürler.

13. Ücretlendirme ve Ödeme

13.1 KEP sistemine ilişkin ücretlerin ödenmesinde her gerçek kişi, kamu veya özel hukuk tüzel kişisi için KEP hesabı ile ilişkilendirilmiş olan KEP hesap bakiyesi kullanılacaktır.

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

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

13.4 PTT, 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.

13.5 PTT, KEP hesabında daha fazla KEP iletisi saklanabilmesi ve KEP hesap adresine gelen KEP iletilerinden cep telefonlarına gönderilecek kısa mesaj ile bilgilendirilmeleri için, talep edilmesi durumunda ücreti KEP hesap bakiyesinden alınmak üzere bu hizmetleri sunabilir.

14. Gizlilik

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

14.2. 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.

14.3. 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 Genel Müdürlüğü, Posta ve Telgraf Dairesi Başkanlığı, Şehit Teğmen Kalmaz Caddesi No:2 06101 Altındağ ANKARA ” adresine, ya da PTT’nin **bilgiedinme@.....** KEP hesabı adresine yapabilir.

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

14.5. 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.

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

15. KEP Alıcısı ve Göndericisinin Sorumlulukları

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

15.2. Hesap sahibi, adres ve iletişim bilgilerini başvuru esnasında doldurduğu başvuru formunda PTT’ye verir. Hesap sahibinin tüzel kişi olması halinde sistemi kullanmak üzere yetkilendirilen işlem yetkilisi kendi kimlik ve iletişim bilgilerini de başvuru esnasında doldurduğu başvuru formunda belirtir. Hesap sahipleri söz konusu bilgilerdeki her türlü değişikliği derhal PTT’ye bildireceğini kabul eder

15.3. KEP sistemine başvuruda bulunanlar Hesap sahibi olduklarında KEP sistemine üye olmuş sayılırlar.

15.4. Hesap sahibi; KEP sistemini kullandığı sürece, başvuru formunda yer alan bilgilerin doğru olduğunu ve bu bilgilerin gerekli olduğu (şifre ve ya parola unutma, hesap kapatma vb. gibi) durumlarda bilginin hatalı veya noksan olmasından doğacak zararlardan dolayı sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul eder.

15.5. Hesap sahibinin KEP sistemine erişebilmesi için gerekli donanım ve yazılımın kendisinde bulunması gerekmektedir. Yazılım, donanım ve işleyişi konusunda PTT’nin hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

15.6. Hesap sahibi, KEP sistemine ilişkin ek taleplerini PTT’ye yazılı olarak iletacaktır. Hesap sahibinin ek taleplerinin karşılanmasında PTT'nin altyapısı ve teknik olanaklarının uygun olup olmadığı dikkate alınacaktır.

15.7. 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 iletisinde belirtilen KEP hizmetine ilişkin ücret değişikliklerinin uygulanacağı tarih itibarı ile KEP hizmeti almaya devam edenler ücret değişikliklerini kabul etmiş sayılırlar.

15.8. Hesap sahibi gerçek kişi veya kamu veya özel hukuk tüzel kişisi ile işlem yetkilileri KEP sistemini kullanarak bilerek veya sehven, yanlış hesap adresine gönderilen bilgi, mesaj ve dosyalar ile ileri sürdüğü şahsi fikir, düşünce ve ifadelerin sorumluluğunun PTT'ye ait olmadığını ve PTT'nin bunlardan dolayı hiçbir şekilde sorumlu tutulmayacağını kabul eder.

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

15.10. Hesap sahibi, KEP sistemine PTT 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'nin uğrayabileceği tüm maddi ve manevi zararları ödemeyi kabul eder.

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

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

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

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

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

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

15.17. 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 iletinin ertesi işgünü hesap sahibine ulaştığı ve okunduğu kabul edilir

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

15.19. Hesap sahibi Sakla-ilet çalışma modeli türünde hizmeti alacağını kabul eder.

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

15.21. Hesap sahibi kendisine tahsis edilen 100 megabaytlık depolama alanı dolduğunda, PTT tarafından KEP hesabı adresinden KEP iletisi gönderilmesinin engellenebileceğini kabul eder.

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

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

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

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

15.26. 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.

15.27. 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.

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

15.29. Gerçek kişi ya da kamu veya özel hukuk tüzel kişisi olan hesap sahipleri ile işlem yetkilileri, PTT tarafından verilen, "KEP hesabı adresi", "parola" ve "şifre" başka kurum ve kişilere kullanılamaz, devir ve temlik edemez. Aksi takdirde PTT'nin söz konusu kullanımdan doğan gelir kaybı gibi zararlarının tazminini talep hakkı saklıdır.

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

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

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

15.33. KEP sistemine şifre veya parolanın kaybolması, çalınması, güvenilirliğinden şüphe edilmesi durumunda PTT'yi derhal bilgilendirmekle, Kullanıcılar, KEP bünyesinde güçlü şifre ve parolalar kullanmakla yükümlüdür.

15.34. Kullanıcı şifre ve ya 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.

15.35. Kullanıcı, parola veya şifresini başkası ile paylaşmamak ve kağıtlara ya da elektronik ortamlara yazmamalı, telefonda kimseye söylememekle yükümlüdür.

15.36. Kullanıcı parola veya şifresini başkasının görmesini engelleyecek şekilde girmekle yükümlüdür.

15.37. Kullanıcı, Outlook, Internet Explorer gibi uygulamalardaki şifre hatırlama özelliklerini seçmemekle yükümlüdür.

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

15.39. Kullanıcılar, güvenlik amacıyla konulan önlemleri devre dışı bırakmamakla yükümlüdür.

15.40. Sistem tarafından geçici olarak verilen parolaların kullanıcı tarafından sisteme ilk girişte değiştirmekle yükümlüdür.

16. PTT KEP Sistemi Teknik Hususlar

16.1 **Çalışma Modeli:** PTT KEP Sistemi Sakla İlet yöntemi ile hizmet vermektedir.

16.2 **Delillerin Saklanma Parametreleri:** Deliller sıralı 11 haneye kadar numerik ID ile numaralandırılmaktadır. Delil bilgileri veri tabanında saklanmaktadır.

16.3 **Kullanıcı Doğrulaması:** Kullanıcıların doğrulanması parola- şifre, tek kullanımlık sms ve e-devlet kapısı kullanarak yapılmaktadır.

16.4 **Delil Saklama Süresi:** PTT 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 yirmi yıl süreyle saklanmaktadır.

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

16.6. Delil Tipi ve Formatları:

PTT KEP Sisteminde;

- KEPHS'nin İleti Göndermeyi Kabul Ettiğine,
- KEPHS'nin İleti Göndermeyi Kabul Etmediğine,
- KEPHS'nin İleti Teslim Ettiğine,
- Belli Bir Saklama Süresi İçinde İleti Teslim Edilmediğine,
- KEP Objesinin Alıcının KEPHS'si Tarafından Kabul Edildiğine,
- KEP Objesinin Alıcının KEPHS'si Tarafından Reddedildiğine,
- Belli Bir Süre İçinde KEP Objesinin Alıcının KEPHS'sine Teslim Edilmediğine,
- KEP Alıcısı Tarafından Yetki Verilen Birisi Tarafından Kep Objesinin Okunduğuna,
- KEP Objesinin Okunduğuna,
- Belli Bir Süre İçinde KEP Objesinin Okunmadığına İlişkin deliller tutulmaktadır.

PTT KEP iletisi ile ilgili delil bilgileri veri tabanında tutulur. Ayrıca imzalanmış tüm delil dosyaları PDF formatında saklanmaktadır.

16.7 Dosya Formatları: PTT KEP Sisteminde EML (Electronic Mail) PDF (Portable Document File) dosya formatları kullanılmaktadır.

16.8 Zaman Damgası:

- a. KEP Sisteminde kullanılan zaman damgası hizmeti TÜBİTAK tarafından kurulan sunuculardan alınmaktadır.
- b. KEP Sistemi (Universal Time, Coordinated +2) UTC+2, zaman diliminde hizmet vermektedir.
- c. HSM cihazı zaman bilgisi için bu sunucuları kullanmaktadır.
- d. Delil PDF leri ' bu sunucular ile zaman damgasını almaktadır.
- e. Zaman damgası, oluşturulan delillerin damgalanması aşamalarında kullanılmaktadır.

16.9 İşlem Sertifikası

PTT, Kayıtlı Elektronik Posta Hizmetlerinde 06.06.2012 tarih ve 2012DK-15259 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 kullanmaktadır.

16.10 Başarısız İleti: KEP sisteminde gönderilemeyen ileti bir gün süreyle 6 saatte bir gönderilir. Bu süre zarfında gönderilemeyen ileti başarısız ileti olur ve “ Belli Bir Saklama Süresi İçinde İleti Teslim Edilmediğine İlişkin Delil” üretilir. Ayrıca göndericisine iletinin teslim edilmediğine ilişkin bilgilendirme yapılır.

16.11 Algoritma: KEP sisteminde SHA1 with RSA algoritması kullanılmaktadır.

16.12 KEP Delilleri:

PTT KEP sistemi içerisinde oluşturulan deliller aşağıda verilmektedir.

16.12.1. KEPHS'nin İleti Göndermeyi Kabul Ettiğine İlişkin Delil (Evidence of Submission acceptance): Bu delil göndericinin kullanıcı olduğu KEPHS ile ilgilidir ve bu KEPHS tarafından üretilir. Bu delilin amacı, göndericinin, kimlik doğrulaması yapıldıktan sonra kendi KEPHS'sine bir KEP objesini (orijinal ileti) başarılı bir şekilde ve delilde belirtilen zamanda teslim ettiğini kanıtlamaktır.

16.12.2. KEPHS'nin İleti Göndermeyi Kabul Etmediğine İlişkin Delil (Evidence of Submission non 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 bir KEP objesini (orijinal ileti) delilde belirtilen zamanda teslim ettiğini, ancak bu KEP objesinin göndericinin KEPHS'si tarafından kabul edilmediğini kanıtlamaktır.

16.12.3. KEPHS'nin İleti Teslim Ettiğine İlişkin Delil (Evidence of Delivery): Bu delil KEP alıcısı ile ilgilidir ve ilgili olaya göre alıcının veya göndericinin KEPHS'si tarafından üretilir. Bu delilin amacı belli bir zamanda, KEP objesinin, KEP alıcısının posta kutusuna teslim edildiğini kanıtlamaktır.

16.12.4. Belli Bir Saklama Süresi İçinde İleti Teslim Edilmediğine İlişkin Delil (evidence of Non delivery within a given retention period: Bu delil KEP alıcısı ile ilgilidir ve ilgili olaya göre alıcının veya göndericinin KEPHS'si tarafından üretilir.

16.12.5 KEP Objesinin Alıcının KEPHS'si Tarafından Kabul Edildiğine İlişkin Delil (REM Object acceptance by the REM Recipient's REM-MD): Bu delil alıcının KEPHS'si ile ilgilidir ve bu KEPHS tarafından üretilir. Bu delilin amacı: Göndericinin KEPHS'si tarafından gönderilmiş bir KEP objesinin, alıcının KEPHS'si tarafından başarılı bir şekilde teslim alındığını ve kabul edildiğini kanıtlamaktır.

16.12.6. KEP Objesinin Alıcının KEPHS'si Tarafından Reddedildiğine İlişkin Delil (Evidence REM Object rejection by the REM Recipient's REM-MD): Bu delil KEP alıcısı ile ilgilidir ve alıcının KEPHS'si tarafından üretilir. Bu delilin amacı: Göndericinin KEPHS'si tarafından gönderilmiş bir KEP objesinin, alıcının KEPHS'si tarafından başarılı bir şekilde teslim alındığını ancak teknik, ilkesel veya formal nedenlerle bu KEPHS tarafından kabul edilmediğini kanıtlamaktır.

16.12.7. Belli Bir Süre İçinde KEP Objesinin Alıcının KEPHS'sine Teslim Edilmediğine İlişkin Delil (Non delivery within a given time period of the REM Object to the REM Recipient's REM-MD): Bu delil KEP alıcısı ile ilgilidir ve göndericinin KEPHS'si tarafından üretilir. Bu delilin amacı: bir KEP Objesini, teknik hatalar ve/veya başka sorunlar yüzünden, belli bir süre içinde, alıcının KEPHS'sine teslim etmenin mümkün olmadığını kanıtlamaktır.

16.12.8. KEP Alıcısı Tarafından Yetki Verilen Birisi Tarafından KEP Objesinin Okunduğuna İlişkin Delil (REM Object retrieval by an entity delegated by the REM Recipient): Bu delil KEP alıcısı ile ilgilidir ve alıcının KEPHS'si tarafından üretilir. Bu delilin amacı: bir KEP Objesinin alıcının yetki verdiği birisi tarafından okunduğunu kanıtlamaktır

16.12.9. KEP Objesinin Okunduğuna İlişkin Delil (Retrieval): Bu delil KEP alıcısı ile ilgilidir ve alıcının KEPHS'si tarafından üretilir. Bu delilin amacı: Alıcının posta kutusunda mevcut olan bir KEP Objesinin, alıcı tarafından okunduğunu kanıtlamaktır.

16.12.10. Belli Bir Süre İçinde KEP Objesinin Okunmadığına İlişkin Delil (Non retrieval within a given period): Bu delil KEP alıcısı ile ilgilidir ve alıcının KEPHS'si tarafından üretilir. Bu delilin amacı: Alıcının posta kutusunda mevcut olan bir KEP Objesinin, belli bir süre içinde alıcı tarafından okunmadığını kanıtlamaktır.

16. 13. Delil Doğrulaması: KEP sisteminde üretilen delillerin doğrulamasını, TÜBİTAK Kamu Sertifikasyon Merkezi “Zamane” ve “Adobe Acrobat Reader” programlarıyla yapılmaktadır.

17. PTT KEP Sisteminde TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin Uygulanması;

17.1 Kurumumuz KEPHS olarak hizmetlerini yürütürken, KEP süreçlerinde oluşan bilgi varlıklarımızın güvenliğinin gizlilik, bütünlük ve erişebilirlik koşulları altında sağlanması amacıyla Bilgi Teknolojileri kapsamında TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kurmuştur. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında PTT nin üst yönetimi tarafından onaylanmış olan “**PTT'nin Bilgi Güvenliği Politikası**” Kuruma ait olan www.ptt.gov.tr web sitesinde Kurumsal menüsünün altında yayınlanarak tüm müşteriler ve üçüncü taraflarla paylaşılmıştır. TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemini oluşturan tüm esaslar organizasyonel değişiklikler, iş şartları değişiklikleri, yasal ve teknolojik düzenlemeler, iş amaç ve süreçlerindeki köklü değişiklikler gibi nedenlerle günün koşullarına uyumluluk açısından değerlendirilir.

17.2 Kurum üst yönetimi Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi dahilinde gerekli atamaları yapmış ve kurum personeline sorumluluklarını bildirmiştir. Üst yönetim bilgi güvenliği sorumluluklarını kabul ederek etkin bir şekilde desteklemektedir. Tüm faaliyetlerde bilgi güvenliği sorumlulukları açıkça tanımlanarak, Kurumun farklı bölümlerinden uygun rolleri ve iş fonksiyonları olan personeller tarafından koordine edilir ve gerçekleştirilir. Kapsam dahilindeki personelimiz ve diğer üçüncü taraflarla yapılan gizlilik sözleşmeleri ile tüm bilgilerin korunması taahhüt altına alınmaktadır. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi her yıl akredite kurumlar tarafından denetlenir.

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

17.4 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 ve 399 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ve ilişkili kanunlar doğrultusunda hareket edilmektedir. Yönetim, personelden ve üçüncü taraflardan Kurumun politika ve prosedürlerine göre güvenliği uygulamalarını ister. Kapsam dahilindeki personelin sorumlu olduğu bilgi varlıklarının yetkisiz erişime, ifşa olmaya, yok edilmeye, yetkisiz değiştirilmeye karşı 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, “Ayrılış Formu” nu ilgili birimlere onaylatarak erişim izni bulunan tüm varlıklara ve bilgi sistemlerine erişim yetkilerin kaldırılmasına müteakip ayrılış yapabilecektir.

17.5 Kurum olarak Bilgi Sistemlerimizin fiziki güvenliğin sağlanması için; giriş ve çıkışlar PTT 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 işbirliği 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.

17.6 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 “Gizlilik Taahhütnamesi” imzalanmaktadır. Kritik sunucuların/sistemlerin üstündeki sabit disk alanının, RAM ve CPU kullanımları izlenmekte,

ihtiyaç duyulması halinde kapasite artırımı için çalışma yapılmaktadır. Tüm personel bilgisayarlarında Kurum adına lisanslanmış anti-virüs programının yüklenmesi zorunludur. Üzerinde Kurum 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 kurum dışına çıkarılmaz. Kurum 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. Kurumun KEP sistemi dahil internete açık uygulamalarından faydalanan müşteriler için uyulması gereken ve Kurum tarafından alınmış olan güvenlik önlemleri web sayfasında açıklanır. Bu uygulamalarda eksik iletimi, yanlış yönlendirmeyi, yetkisiz İleti değiştirmeyi, yetkisiz ifşayı engellemek için Kurum, iletişimin şifreli olması, işlem sertifikaları kullanılması, saldırı önleme sistemleri vb gerekli güvenlik tedbirlerini almıştır. Kurumun KEP sistemi dahil tüm sistemlerin alt bileşenlerinden (uygulamalar, sunucular, ağ cihazları, veritabanları vb) gerçekleştirilen işlemlerin kayıtları alınır. 5651 sayılı yasa 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.

17.7 Sistemlerimiz her bir bileşenine sadece yetkili kişi veya grupların tanımlanan haklar dahilinde erişebilmesini sağlanmıştır 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, başkalarının görülmesine imkan verilmeyecek şekilde önlemler alınmaktadır. Personelin sadece kullanma yetkisine sahip oldukları network (ağ) servislerine erişebilmesi sağlanmıştır. Kurum içerisinde kullanılan ağ mantıksal olarak birbirinden ayrılmıştır ve veri akışları firewall’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 uygulamamızda ve uygulamaların çalıştığı işletim sistemi erişimlerinde bağlantı süreleri kısıtlanmıştır. KEP sistemi tüm bileşenleri ile beraber diğer sistemlerimizden fiziksel ve mantıksal olarak yalıtılmıştır.

17.8 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 çıktılarının 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. Kurum bilgi sistemlerinin olası tehdit ve zafiyetlere karşı periyodik olarak Kurum personeli vebağımsız firma/kuruluş tarafından güvenlik denetimi yapılır. Bir sistemde değişiklik olduğunda ya da yeni bir sistem devreye alınmadan önce güvenlik açıklarına karşı taranır. Kurum 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.

17.9 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.

17.10 Kurumumuz;

- A. **406 sayılı** Telgraf ve Telefon Kanunu,
- B. **5584 sayılı** Posta Kanunu,
- C. **7201 sayılı** Tebligat Kanunu,
- D. **233 sayılı** Kamu İktisadi Teşebbüsleri Hakkında KHK,
- E. **399 sayılı** Kamu İktisadi Teşebbüsleri Personel Rejiminin Düzenlenmesi,
- F. **4734 sayılı** Kamu İhale Kanunu,

- G. 5651 İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve bu yayınlar yoluyla işlenen suçlarla mücadele edilmesi hakkında kanun,
- H. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- I. 5070 Elektronik İmza Kanunu,
- J. 5809 Elektronik Haberleşme Kanunu,
- K. Türk Ticaret Kanunu,
- L. Sosyal Güvenlik Kanunu,
- M. İş Kanunu,
- N. Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu gereksinimleri,
- O. Üçüncü taraflarla yapılan sözleşmeler,
- P. TS ISO/IEC 27001 standardı
- Q. BS 10012 standardı
- R. ETSI 102640 standardı
- S. ISO/IEC 27031:2011 standardı
- T. Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- U. Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi ile İlgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ,
- V. Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi ve Kayıtlı Elektronik Posta Adreslerine İlişkin Tebliğ,
- W. Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu,

ve sair mevzuata uymakla yükümlüdür.

Kullanılan tüm yazılımlar veya diğer telif hakkı gerektiren ürünlerin lisans veya kullanım hakları ödenmekte, kullanıcılar “Fikri Mülkiyet Haklarının Korunması”na 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 “Erişim Kontrolü Uygulama Esası”nda belirtildiği üzere erişim yetkileri sınırlamasıyla ve “Bilgi Koruma Taahhünamesi”nde belirtilen önlemler doğrultusunda en değerli bilgi varlıkları olarak korunmaktadır. Gizli bilgilerin iletiminde kripto kullanımı kanunların izin verdiği ölçüde yapılmaktadır. Kurum bilgi sistemlerinin olası tehdit ve zafiyetlere karşı periyodik olarak Kurum personeli ve/veya bağımsız firma/kuruluş tarafından güvenlik denetimi yapılır. Birim yöneticileri, güvenlik politikaları ve standartlarla uyumu sağlamak için “Bilgi Güvenliği Organizasyonu” ve “Bilgi Güvenliği Esasları” doğrultusunda sorumluluk alanlarındaki tüm güvenlik esaslarının doğru olarak gerçekleştirilmesini sağlamaktadır ve güvenlik gerçekleştirme standartlarıyla uyumlu olması için teknik uyum kontrolünden geçirmektedir. Bilgi sistemleri denetim araçlarına erişim, olası kötüye kullanım ya da uyumsuzluklara karşı korunur.