



TÜRKKEP KAYITLI ELEKTRONİK POSTA HİZMETLERİ SAN. VE TİC. A.Ş. KAYITLI
ELEKTRONİK POSTA UYGULAMA ESASLARI
(KEPUE)

Sürüm: 3.4

Yayımlanma Tarihi: 22.03.2022

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	2
1. KISALTMALAR ve TANIMLAR	4
2. GİRİŞ	7
2.1. Belgenin Adı ve Tanımı	8
2.2. KEP İle İlgili Yasal Düzenlemeler ve Standartlar	9
2.3. Düzenleyici ve Denetleyici Kurum	9
2.4. KEPUE Belgesinden Sorumlu Kurum.....	10
2.5. İletişim Noktası	10
2.6. KEPUE Uygunluğunu Belirleme ve Onaylama Yetkilisi.....	10
2.7. KEPUE Uygulama Sorumlusu	10
2.8. Yayın ve Bilgi Deposu Sorumlulukları	10
3. TARAFLAR ve PAYDAŞLAR.....	11
3.1. TÜRKKEP	11
3.2. Hesap Sahibi	11
3.3. İşlem Yetkilisi	11
3.4. Alt İşlem Yetkilisi.....	12
3.5. Üçüncü Kişiler	12
4. TÜRKKEP KEP SİSTEMİ ÇALIŞMA MODELİ VE HESAP TÜRLERİ.....	13
4.1. TÜRKKEP Çalışma Modeli	13
4.2. KEP Hesap Türleri	13
5. KEP HESABI BAŞVURU İŞLEMLERİ	14
5.1. Başvuru Yöntemleri	14
5.2. Fiziksel Başvuru Yöntemleri ve Yerleri/Kanalları	14
5.3. KEP Hesap Başvurusu Yapabilecek Kişiler.....	15
5.4. KEP Hesabı Başvurularının Reddedilmesi	16
5.5. Kimlik Tespiti ve Kimlik Doğrulama	17
5.6. Ticari Markaların Tanınması ve Doğrulanması	17
6. KEP HESABI ADRES BİÇİMLERİ	17
6.1. KEP Hesabı Tanımlama	17
6.2. KEP Hesabı Adresinin “kullanıcı-tarafı”	17
6.3. KEP Hesabı Adresinin “alan-adi-tarafı”	18
7. KEP HESAP İŞLEMLERİ.....	18
7.1. KEP Hesaplarının Kullanıma Açılması.....	18
7.2. KEP Hesabının Kullanım Koşulları	199
7.3. KEP Hesabı Bilgilerinde Değişiklik Yapma	20
7.4. KEP Hesabının Kullanıma Kapatılması	20
7.5. KEP Hesabının Süresi, Sürenin Uzatılması ve Hizmetin Yenilenmesi	21
7.6. KEP İşleyişinden Doğacak Hukuki Sonuçlar	21
8. TÜRKKEP’İN VE HESAP SAHİBİNİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ	21
8.1. TÜRKKEP’in Hak ve Yükümlülükleri	21
8.2. KEP Hesap Sahibinin Hak ve Yükümlülükleri	23

9.	KEP İLETİ ZARFI, DELİL YAPISI VE TÜRLERİ İLE GÜVENLİ ARŞİV	25
9.1.	KEP İleti Zarfının Yapısı	25
9.2.	KEP Delil Yapısı.....	26
9.3.	KEP Delil Türleri	26
9.4.	KEP Delil Arşivi.....	27
9.5.	KEP Delili Sağlama ve Doğrulama Hizmetleri	27
9.6.	KEP Kayıtlarının Arşivlenmesi	27
10.	KEP REHBERİ	27
10.1.	Rehberin Yapısı	27
10.2.	Rehber Kayıt ve Silme İşlemi	28
10.3.	Rehberin Güncel Tutulması	29
10.4.	Rehber Erişim	29
10.5.	Diğer KEPHS'lerle Rehber Konusunda Birlikte Çalışabilirlik.....	29
10.6.	Rehberin Kullanılması.....	29
10.7.	Rehberin Güvenliği	30
11.	KEP SİSTEMİ KATMA DEĞERLİ HİZMETLERİ	30
12.	YÖNETİM VE İŞLETME İLE İLGİLİ KONTROLLER	30
12.1.	Fiziksel Kontroller	30
12.2.	İşleyiş Kontrolleri	32
12.3.	Personel Kontrolleri.....	33
12.4.	Denetim Kayıtları Alma Prosedürleri	34
12.5.	Kayıtların Arşivlenmesi	35
12.6.	İşlem Sertifikası Yenilenmesi ve Değişimi.....	36
12.7.	Güvenliğin Yitirilmesi ve Felaket Kurtarma	36
13.	BİLGİ GÜVENLİĞİ VE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI	37
13.1.	Personel.....	37
13.2.	Bilişim Sistemleri ile İlgili Tasarım ve Operasyon Esasları.....	38
13.3.	Ağ Güvenliği	39
13.4.	Fiziksel Güvenlik	39
13.5.	Açıklık Giderme, Zararlı Kod ve Virüsten Koruma	40
14.	DENETİM.....	40
14.1.	İç Denetim	40
14.2.	Dış Denetim	41
14.3.	Uyumsuzluk Durumunda Uygulanacak İdari Para Cezaları.....	41
15.	ÜCRETLENDİRME	41
15.1.	KEP Hizmetleri ile İlgili Ücretler	41
15.2.	Katma Değerli Hizmetler ile İlgili Ücretler	42
15.3.	Ücretlerin Duyurulması	42
16.	FAALİYETİN SONA ERMESİ VEYA DURDURULMASI.....	42
17.	BTK YILLIK RAPORU.....	42
18.	KAYNAKLAR	43

1. KISALTMALAR ve TANIMLAR

TÜRKKEP Kayıtlı Elektronik Posta Uygulama Esasları (TÜRKKEP KEPUE) Belgesi'ndeki terimlerin tanımları ile kullanılan kısaltmalar aşağıda alfabetik sırayla belirtilmiştir:

Alıcı: Gönderici tarafından oluşturulan orijinal KEP iletisinin alıcısı durumundaki Hesap Sahibi veya İşlem Yetkilisi

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

Arşiv: TÜRKKEP'in yetkili KEPHS olarak, KEP ile ilgili yasal düzenlemeler kapsamında saklamakla yükümlü olduğu, 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 kayıtlar

Başvuru-Kayıt Görevlisi: KEP başvurusu alma ve başvuru kaydını oluşturma işlemlerini yapmak üzere TÜRKKEP tarafından görevlendirilen ve yetkilendirilen kişi

Başvuru Sahibi: KEP hesabı almak için TÜRKKEP'e başvuru yapan gerçek kişi veya kamu veya özel hukuk tüzel kişisi

BGYS: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

BS: İngiliz Standartları (British Standards)

BTK / Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

CWA: CEN Çalıştay Kararı (CEN Workshop Agreement)

EAL: Değerlendirme Garanti Düzeyi (Evaluation Assurance Level)

E-İmza Mevzuatı: 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu ve ilgili ikincil düzenlemeler

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

Elektronik Sertifika: İmza sahibinin imza doğrulama verisini ve kimlik bilgilerini birbirine bağlayan elektronik kayıt

Elektronik Tebligat (E-Tebligat): Resmi Gazetede 06 Aralık 2018 tarihinde yayınlanan ve 19 Ocak 2013 tarihinde yayınlanan yönetmeliğin yerine geçen Elektronik Tebligat Yönetmeliği kapsamına uygun olarak elektronik ortamda yapılan tebligattır.

Elektronik Veri: Elektronik, optik veya benzeri yollarla üretilen, taşınan veya saklanan ya da elektronik, optik veya benzeri ortamlara aktarılan kayıtlar

E-Tebligat Mevzuatı: 7201 Sayılı Tebligat Kanunu ile bu kanunun 7/a Maddesi kapsamında yapılan 28.02.2018 tarih ve 30617 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Elektronik tebligat Yönetmeliği ve diğer ilgili ikincil düzenlemelerin tamamı

Elektronik Tebligat Hizmeti Alanlar Listesi: Tebligat çıkarmaya yetkili merciler nezdindeki işlemlerde kullanılmak üzere muhataplara ait elektronik tebligata elverişli KEP hesabı adreslerinin ve bu adreslere ilişkin değişikliklerin yer verildiği listedir.

ESHS: Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısı

ETSI: Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü (European Telecommunications Standards Institute)

ETSI TS: ETSI teknik özellikleri (ETSI Technical Specification)

FIPS: Federal Bilgi İşleme Standartları (Federal Information Processing Standards)

Gönderici: KEP iletisinin göndericisi durumundaki KEP hesabının sahibi veya işlem yetkilisi

Güvenli Elektronik İmza: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nun 4'üncü maddesinde tanımlanan elektronik imza

IETF RFC: İnternet Mühendisliği Görev Grubu Yorum Talebi (Internet Engineering Task Force Request for Comments)

ISO/IEC: Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı / Uluslararası Elektroteknik Komitesi (International Organisation for Standardisation / International Electrotechnical Committee)

İşlem Sertifikası: KEPHS'nin hizmetlerine ilişkin işlem verilerini imzalamak için kullandığı yetkili bir ESHS'den temin ettiği elektronik sertifika

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

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

Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcı (KEPHS): Kanun kapsamındaki yetkilendirme çerçevesinde BTK'ya başvurup yetki alan ve KEP sisteminin kurulmasından ve işletilmesinden sorumlu anonim şirket ile başvuru yapması ve gerekli koşulları sağlaması hâlinde 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu'nun hükümlerine göre elektronik ortamda tebligat yapmaya yetkili kılınmış idare

Katma Değerli Hizmetler: Güvenli arşivleme/saklama hizmetleri, güvenli iletişim hizmetleri ile kısa mesaj servisi (SMS), standart e-posta ve faks gibi alternatif iletişim kanallarından sunulan ilave hizmetler gibi TÜRKKEP tarafından ilave olarak sağlanan her nevi diğer hizmet

KEP Delili: Belirli bir işlemin belirli bir zamanda meydana geldiğini gösteren, KEP sisteminde üretilen ve KEPHS'nin işlem sertifikası ile imzalanmış veridir. KEP Delili, KEP sisteminde üretilir ve KEP gönderi işleminin gerçekleştiği zamanı (yetkili bir ESHS'den alınmış zaman damgası ile), gönderici ve alıcısını ve iletinin içeriğinin kriptö (şifreli) grafik özetini içeren KEPHS işlem sertifikası kullanılarak imzalanmış güvenli elektronik imzalı bir veridir. KEP Delili, gönderici ve alıcı taraflar arasında bir ihtilaf durumunda, KEP ile ilgili yasal düzenlemelere göre, kesin delil niteliği taşır ve aksi ispat edilmeye kadar senet hükmündedir.

KEP Gönderi Ücreti: Gönderici KEP hesabı sahiplerinden, alıcılara gönderdikleri iletilere dayalı hizmetlerden (gönderi adedi, gönderilerin büyüklüğü, belirli adet gönderinin belirli bir süre içinde gönderilmesi talebi gibi kriterlere dayalı olarak) alınan hizmet bedeli.

KEP Hesabı: KEP iletisi gönderme ve alma (hem gönderici hem alıcı) ile sadece KEP iletisi alma (sadece alıcı) özelliğine ve yeteneğine sahip olan ve KEP sisteminde hesap sahibi adına oluşturulan elektronik posta hesabı

KEP Hesabı Adresi / KEP Adresi: KEP hesabının KEP sistemi üzerinde Mevzuata uygun şekilde

tanımlanan kayıtlı e-posta adresinin adı

KEP Hesap Sahibi / Hesap Sahibi: Adına KEP hesabı tahsis edilen gerçek kişi veya kamu veya özel hukuk tüzel kişisi

KEP Hesap Ücreti: KEP hesabı sağlamak için gerçek kişi ve tüzel kişi başvuru sahiplerinden başvurdukları hesap türüne (hem gönderici hem alıcı, sadece alıcı) ve tipine (bireysel, kurumsal) bağlı olarak alınan hizmet bedeli

KEP Hizmet Sözleşmesi: KEP Hizmetlerine ilişkin olarak KEPHS ile gerçek kişi veya tüzel kişi KEP Hesap Sahibi arasında imzalanan ve karşılıklı olarak hak ve yükümlülüklerin yer aldığı belge

KEP ile ilgili Yasal Düzenlemeler / Mevzuat: Kayıtlı elektronik postanın düzenlendiği TTK ve ilgili KEP Yönetmeliği, KEP Teknik Kriterler Tebliği, KEP Rehber ve Adres Tebliği, KEPHS İşlem Sertifikası Usul ve Esasları ile BTK tarafından çıkarılacak diğer düzenlemelerin tamamı

KEP İletisi: KEP sistemi içerisinde TÜRKKEP tarafından üretilen ilgili KEP delilini içeren ve TÜRKKEP'in işlem sertifikası ile imzalanmış ileti

KEP Kutusu Alanı: "hem gönderici hem alıcı" veya "sadece alıcı" türündeki hesaplara sağlanan posta kutusu alanının büyüklüğüne bağlı olarak alınan bedel

KEP Rehberi ve Adres Tebliği: BTK tarafından hazırlanarak 16.05.2012 tarih ve 28294 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "*Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi Ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğ*"

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

KEP Sistemi: Elektronik iletişim platformları aracılığıyla gerçekleşen gönderildi ve alındı onayları da dâhil olmak üzere, KEP iletilerinin tüm süreçlerine ilişkin olarak KEP delili oluşturulması, güvenli bir şekilde kimlik tespiti yapılması; KEP hesabı, KEP rehberi ve arşiv hizmetlerinin verilmesi gibi işlemlere sahip TÜRKKEP bünyesinde kurulu bulunan sistem

KEP Teknik Kriterler Tebliği: BTK tarafından hazırlanarak 25.08.2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan "*Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi İle İlgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ*"

KEP Yönetmeliği: BTK tarafından hazırlanarak 25.08.2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan "*Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik*"

KEPHS İşlem Sertifikası Usul ve Esasları: 06.06.2012 tarih ve 15259 sayılı "*KEPHS İşlem Sertifikası Usul ve Esasları*" hakkındaki BTK Kurul Kararı

KEPUE: KEP Uygulama Esasları

Kullanıcı: Gönderici ve/veya alıcı olarak KEP hesabı alan gerçek veya tüzel kişi

Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu

MERNİS: Merkezi Nüfus İdare Sistemi (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü)

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

MERSİS No: MERSİS tarafından Ticaret Siciline kayıtlı tüzel kişilere verilen tekil numara

NES: Nitelikli Elektronik Sertifika

Orijinal ileti: Gönderici tarafından üretilen ve göndericinin güvenli elektronik imzasını taşıyan ileti

OTP: Tek Kullanımlık Şifre (One Time Password)

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

Sakla-İlet: KEP iletilerinin, alıcının veya göndericinin KEP hesabına doğrudan ulaştırıldığı KEP çalışma modeli

TCKN: T.C. Kimlik Numarası

TTK: 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu

TÜRKKEP: TÜRKKEP Kayıtlı Elektronik Posta Hizmetleri San. ve Tic. A.Ş.

VM: Veri Merkezi

W3C: WWW konsorsiyumu (The WorldWide Web Consortium)

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

2. GİRİŞ

KEP Uygulama Esasları (KEPUE) belgesi, TÜRKKEP'in yetkili kayıtlı elektronik posta hizmet sağlayıcısı olarak verdiği tüm kayıtlı elektronik posta hizmetlerini kapsamaktadır. TÜRKKEP, KEPUE uyarınca KEPHS faaliyetlerini yürütür.

TÜRKKEP, 14.02.2011 tarih ve 27846 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmış ve 1 Temmuz 2012 tarihinde yürürlüğe girmiş olan TTK ve TTK gereği Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (**BTK**) tarafından KEP ile ilgili yapılmış ikincil düzenlemeler (Yönetmelik, Tebliğler, Usul ve Esaslar, vd.) uyarınca, yetkili KEPHS olarak Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde Türk hukukuna uygun şekilde faaliyet göstermektedir.

TÜRKKEP, 25 Ağustos 2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "*Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik*" uyarınca BTK tarafından Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcı olarak 25/02/2013 tarihinde yetkilendirilmiştir.

KEPUE belgesi, TÜRKKEP'in KEPHS alanındaki faaliyetlerini nasıl yürüttüğünü açıklamak amacıyla, BTK'nın yayımlamış olduğu 25 Ağustos 2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "*Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik*" uyarınca "ETSI TS 102 640" teknik standardının 3. (üçüncü) bölümünün "REM Practice Statement" başlıklı 6.1. maddesinde belirtilen kriterleri içerecek şekilde KEP Yönetmeliği, KEP Teknik Tebliği, ETSI TS 102 640, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27031 ve BS 10012 standartlarına uygun olarak TÜRKKEP tarafından hazırlanmıştır.

TÜRKKEP, KEP hizmetlerini, bu KEPUE belgesinde yer alan esaslar, TÜRKKEP kurumsal yönetim sistemi politikaları, prosedürleri ve talimatları ile ETSI TS 102 640 Standardı ile ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Standardı, ISO 27031 BT İş Sürekliliği Standardı ve BS 10012 Veri Koruma ve Kişisel Bilgi Yönetimi Standardına uygun olarak verir. KEP başvurularını KEP ile ilgili yasal düzenlemelere, standartlara ve TÜRKKEP politikaları, prosedürleri ve talimatları uygun olarak oluşturulmuş başvuru formu, sözleşme ile başvuru sahibi gerçek kişinin ve tüzel kişi başvuru sahibinin işlem yetkilisinin

resmi belgelere dayanarak kimlik doğrulamasını yaparak alır. Bireysel ve kurumsal hesap sahiplerine sağladığı müşteri destek hizmetleri kapsamında kullanıcı kılavuzlarını internet sitesinde yayınlamaktadır.

TÜRKKEP, KEP hizmetlerini aşağıdaki genel ilkeler ve esaslara göre vermektedir:

- Yasal düzenlemelere ve ilgili standartlara tam uyumluluk
- Müşterilerine güvenilir, tarafsız, adil ve kaliteli hizmet sağlanması,
- Hizmetlerin kesintisiz verilmesi ve iş sürekliliğinin sağlanması
- Bilgi güvenliğinin sağlanması ve kişisel verilerin korunması
- Diğer yetkili KEPHS'ler ile birlikte çalışabilirlik
- Hizmetlerin ve ilgili süreçlerin iç ve dış kontrol, denetim ve gözetiminin sürekli yapılması
- Sürdürülebilir iyileşme

TÜRKKEP'in KEPUE belgesi, TÜRKKEP'in KEP hesabı adresi edinmek için gerekli başvurunun yapılması, başvuru kayıtlarının alınması, hesap açılması, kullanımı ve kapatılması süreçlerini, hesap adreslerinin ve ilgili bilgilerin rehberde yer alması ve silinmesi ile KEP delillerinin üretilmesi, sağlanması, saklanması ve doğrulanması süreçlerini, kullanıcı kimlik doğrulama ve yönetimi süreçlerini, kayıt merkezleri ve KEP sistemine erişim uygulamalarını kapsar.

TÜRKKEP, yasal düzenlemelere ve uluslararası standartlara tam uyumlu ve yetkili bir KEPHS'dir. TÜRKKEP, KEP sisteminin işleyişinin tüm aşamalarında ETSI TS 102 640 standartlarına uymakta olup, sakla-ilet çalışma modelinde KEP hizmeti verir. TÜRKKEP, KEP hizmetlerini yerine getirirken KEP işlemlerini ve delillerini, 5070 Sayılı E-İmza Kanunu ve ilgili e-imza mevzuatına göre yetkilendirilmiş ESHS'den temin edilmiş KEPHS İşlem Sertifikası ile güvenli elektronik imza ile imzalamakta ve güvenilir zaman damgası ile damgalamaktadır.

TÜRKKEP, gerçek ve tüzel kişilere, "hem gönderici hem alıcı" ve "sadece alıcı" olmak üzere, temelde 2 (iki) tür KEP hesabı sağlamaktadır. "Sadece alıcı" türündeki hesaplar KEP iletisi gönderemez, sadece "hem gönderici hem alıcı" türündeki hesaplardan KEP iletileri alabilirler. "Hem gönderici hem alıcı" türündeki hesaplar KEP iletisi hem gönderebilir hem de alabilirler. "Hem gönderici hem alıcı" hesap sahiplerinin hesaplarını kullanıma açabilmesi ve gönderi yapabilmesi için geçerli NES sahibi olmaları ve güvenli elektronik imza kullanmaları şarttır. "Hem gönderici hem alıcı" ve "Sadece alıcı" türündeki hesap sahipleri veya işlem yetkililerinin hesap kullanımında gerekli kimlik doğrulama yöntemleri ve araçları kullanır.

TÜRKKEP, KEP hesabı başvurularında gerçek kişi ve tüzel kişilerden kâğıtta ve elektronik ortamda aldığı bilgiler ve belgeler ile KEP hesabının kullanıma açılmasından kapanmasına kadar olan tüm süreçlerde tuttuğu işlem kayıtları ve oluşturduğu KEP delillerini en az 20 (yirmi) yıl boyunca, e-Tebliğat kayıtları ve delilleri aynı şekilde en az 30 (otuz) yıl boyunca bütünlüğünü koruyarak güvenli şekilde saklayacak altyapıya ve güce sahiptir. TÜRKKEP özetleme algoritması olarak SHA256 kullanır. Özetleme algoritmasında değişiklik olursa bu durumu internet sitesinde bilgi deposunda açıkça yayınlamaktadır.

TÜRKKEP KEP hizmetlerini, KEP ile ilgili yasal düzenlemelere, standartlara ve bu KEPUE belgesine uygun olarak verdiğini beyan ve taahhüt eder.

2.1. Belgenin Adı ve Tanımı

Bu belgenin tam adı "TÜRKKEP Kayıtlı Elektronik Posta Uygulama Esasları (TÜRKKEP KEPUE)"dir.

Belgenin sürüm numarası ve tarihi kapak sayfasında belirtilmektedir.

TÜRKKEP KEPUE belgesi, KEP sisteminin düzenlendiği Türkiye Cumhuriyetinde geçerli yasal düzenlemeler ve standartlar ile kendi politikaları, prosedürleri ve talimatları uyarınca TÜRKKEP'in KEP hizmetleri ile ilgili faaliyetlerini nasıl yürüttüğünü açıklar.

TÜRKKEP'in bu KEPUE belgesi "http://www.turkkep.com.tr" internet adresinde açık olarak yayımlanmaktadır. KEPUE belgesinde herhangi bir değişiklik olduğunda yeni sürümü de aynı adreste açık olarak yayınlanır.

2.2. KEP İle İlgili Yasal Düzenlemeler ve Standartlar

2.2.1. KEP İle İlgili Yasal Düzenlemeler

TÜRKKEP KEP hizmetlerini aşağıdaki yasal düzenlemelere uygun olarak verir:

- a) 14.02.2011 tarih ve 27846 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmış ve 1 Temmuz 2012 tarihinde yürürlüğe girmiş olan 6102 sayılı "**Türk Ticaret Kanunu**"
- b) 25 Ağustos 2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "**Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik**"
- c) 25 Ağustos 2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "**Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi İle İlgili Süreçlere Ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ**"
- d) 16 Mayıs 2012 tarih ve 28294 sayılı Resmi 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**"
- f) 09.09.2014 tarih ve 2014/DK-BTD/447 sayılı "**Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcılarının Birlikte Çalışabilirliğine İlişkin Usul ve Esaslar**" 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu ve BTK tarafından çıkarılmış ilgili ikincil düzenlemeler
- g) 7201 Sayılı Tebligat Kanununun 7/A Maddesi ve 06.12.2018 tarih 30617 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "**Elektronik Tebligat Yönetmeliği**" ve diğer ilgili düzenlemeler

2.2.2. KEP İle İlgili Standartlar

TÜRKKEP KEP hizmetlerini aşağıdaki standartlara uygun olarak verir:

- a) ETSI TS 102 640
- b) ISO/IEC 27001
- c) ISO/IEC 27031
- d) BS 10012
- e) IETF RFC 2821
- f) IETF RFC 2822

2.3. Düzenleyici ve Denetleyici Kurum

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)

Adres : Eskişehir Yolu 10.Km No:276 Çankaya/Ankara
Tel : 0 (312) 294 72 00
Faks : 0 (312) 294 71 45
Internet : www.btk.gov.tr

2.4. KEPUE Belgesinden Sorumlu Kurum

Bu KEPUE belgesinin tüm hakları ve sorumluluğu TÜRKKEP'e aittir.

2.5. İletişim Noktası

KEPUE belgesiyle ilgili iletişim bilgileri aşağıdadır:

Unvanı	: TÜRKKEP Kayıtlı Elektronik Posta Hizmetleri A.Ş.
Adres	: 19 Mayıs Caddesi No:4, Nova-Baran Plaza, Kat 18, Şişli, İstanbul
Telefon	: (90-212) 368 60 00
Faks	: (90-212) 368 60 90
Çağrı Merkezi	0 850 470 0 537
E-posta	: bilgi@turkkep.com.tr
İnternet	: http://www.turkkep.com.tr
KEP Adresi	: turkkep@hs03.kep.tr
E-Tebligat Adresi	: etebliğat@turkkep.hs03.kep.tr

2.6. KEPUE Uygunluğunu Belirleme ve Onaylama Yetkilisi

TÜRKKEP KEPUE belgesinin, KEP ile ilgili yasal düzenlemeler ve standartlar ile TÜRKKEP politika, prosedür, talimat ve diğer düzenlemelerine uygunluğu TÜRKKEP Yönetim Kurulu tarafından belirlenir ve onaylanır.

2.7. KEPUE Uygulama Sorumlusu

KEP ile ilgili yasal düzenlemeler ve standartlar ile TÜRKKEP politika, prosedür, talimat ve diğer düzenlemelerine uygun olarak hazırlandığı TÜRKKEP Yönetim Kurulu tarafından onaylanan bu KEPUE belgesi, KEPHS faaliyetlerini yürütmek ve hizmetleri uygun şekilde vermek için kullanılır.

TÜRKKEP Yönetim Kurulu, bu KEPUE belgesinde belirtilen KEP uygulama esaslarının uygun bir biçimde yürütülmesini sağlamaktan sorumludur.

2.8. Yayın ve Bilgi Deposu Sorumlulukları

TÜRKKEP, KEP hizmet sağlayıcılığı kapsamında KEP hizmetleriyle ilgili gereken doküman ve kayıtları hazırlamak ve saklamakla yükümlüdür. Bu doküman ve kayıtların bazıları, KEP hizmetlerinin etkin bir şekilde müşterilere ulaştırılabilmesi ve KEP kullanımının güvenilirliğinin ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla kamuya açık olarak yayımlanır.

2.8.1. Bilgi Deposu

TÜRKKEP, kurumsal internet sitesi üzerinden (<http://www.turkkep.com.tr>) açık olarak yayımladığı bilgi deposunda yayımlanan tüm bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğini sağlar. TÜRKKEP, bilgi deposunu işletmek ve ilgili doküman ve bilgileri yayımlamak için üçüncü bir güvenilir kişi ya da kuruluş kullanmaz.

2.8.2. KEP Bilgilerinin Yayımlanması

TÜRKKEP bilgi deposunda, KEPHS iç işleyişine ait hizmete özel, hassas, gizli ve çok gizli bilgiler ve belgeler ile ticari gizli bilgiler ve belgeler dışında kalan, Mevzuat ve KEP hizmetlerinin yürütülmesine

ilişkin bilgiler ile kullanıcıların hakkı olan ve yararlanabileceği tasnif dışı bilgiler ve belgeler herkesin erişimine açık tutulur.

TÜRKKEP tarafından KEP hizmetlerinin nasıl verildiğini gösteren bu KEPUE belgesi ile KEP hesabı başvuru sahibinden alınan başvuru formu, imzalatılan sözleşmeler ile KEP süreçleriyle ilgili hesap sahibi gerçek ve tüzel kişilere yönelik kullanıcı kılavuzları, herkesin erişimine açık olarak bilgi deposunda yer alır. Ayrıca, TÜRKKEP KEP hizmetlerinde kullandığı güncel İşlem Sertifikası herkesin erişimine açık olarak bilgi deposunda yayımlanır.

Bilgi deposunda yer alacak bilgi ve belgeler, TÜRKKEP'in <http://www.turkkep.com.tr> adresli internet sitesinde açık olarak yayınlanır.

2.8.3. Yayımların Zamanı veya Sıklığı

Bilgi deposunda yer alan dokümanların, belgelerin ve bilgilerin yeni sürümleri çıktıkça, eski sürümleri kaldırılarak yeni sürümü bilgi deposunda yayımlanır.

2.8.4. Bilgi Deposuna Erişim Kontrolleri

Bilgi deposu herkesin erişimine ücretsiz olarak açıktır.

TÜRKKEP, bilgi deposuna erişebilirliği ve yayımlanan bilgilerin güvenilirliğini sağlamak üzere, <http://www.turkkep.com.tr> adresi için gerekli her türlü güvenlik ve erişilebilirlik önlemini alır.

3. TARAFLAR ve PAYDAŞLAR

3.1. TÜRKKEP

TÜRKKEP, yetkili KEPHS olarak, bu KEPUE ve Türkiye Cumhuriyetinde geçerli KEP ile ilgili yasal düzenlemeler ve standartlarda belirtildiği şekilde, KEP hesabı başvurularının gerçek ve tüzel kişilerden alınması, hesapların açılması, işletilmesi, gönderme-alma hizmetinin sağlanması, hesapların kapatılması, hesap bilgilerinin KEP rehberine kaydedilmesi ve silinmesi, KEP delillerinin oluşturulması, sağlanması ve doğrulanması ile KEP delillerinin ve işlem kayıtlarının güvenli saklanması gibi zorunlu ve gerekli hizmetlerin tamamını Hesap Sahiplerine ve ilgili tüm taraflara ve paydaşlara sağlayan kurumdur.

3.2. Hesap Sahibi

“Hem alıcı hem gönderici” veya “sadece alıcı” olarak adına KEP hesabı tahsis edilen ve hesabıyla ilgili hak ve yükümlülükleri olan gerçek kişi veya kamu veya özel hukuk tüzel kişisidir.

Gönderici gerçek ve tüzel kişi KEP Hesap Sahiplerinin hesaplarını kullanıma açabilmesi ve gönderi yapabilmesi için geçerli nitelikli elektronik sertifika sahibi olmaları ve güvenli elektronik imza kullanmaları şarttır.

3.3. İşlem Yetkilisi

Tüzel kişi hesap sahibinin KEP hesabına ilişkin işlemleri, tüzel kişi nam ve hesabına yapan yetkilendirilmiş gerçek kişi veya kişilerdir. Bir tüzel kişi, başvuru sırasında veya daha sonradan birden çok alt işlem yetkilisi atayabilir. Alt işlem yetkililerinin kimlik doğrulaması, İşlem Yetkilisi tarafından

yapılır. TÜRKKEP'e kurumsal KEP hesabı başvurusunda bulunan tüzel kişi yetkilisinin, alt işlem yetkililerini belirleme yetkisine haiz olmaları aranır.

3.4. Alt İşlem Yetkilisi

Tüzel kişi hesap sahibinin KEP hesabına ilişkin işlemleri, tüzel kişi nam ve hesabına yapan yetkilendirilmiş gerçek kişi veya kişilerdir. KEP hesabına ilişkin bazı işlemleri tüzel kişi nam ve hesabına gerçekleştirmek üzere işlem yetkilisi tarafından yetkilendirilmiş, kişi veya kişileri alt işlem yetkilisi olarak atayabilir.

3.5. Üçüncü Kişiler

3.5.1. Diğer KEP Hizmet Sağlayıcıları ve Kullanıcıları

Yetkili diğer KEPHS'ler ve onlardan gönderici ve alıcı olarak hizmet alan hesap sahipleridir.

3.5.2. Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcıları

5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu ve ilgili mevzuat kapsamında Türkiye Cumhuriyeti'nde nitelikli elektronik sertifika, zaman damgası ve güvenli elektronik imza hizmetlerini veren yetkili Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısı (ESHS)'dir.

Gönderici Hesap Sahiplerinin Türkiye Cumhuriyeti'nde yetkili bir ESHS'den nitelikli elektronik sertifika temin etmiş olmaları ve gönderme işlemini yapabilmeleri için güvenli elektronik imza kullanmaları şarttır.

TÜRKKEP, KEP hizmetlerini verirken Türkiye Cumhuriyeti'nde yetkili bir ESHS tarafından sağlanan ve e-İmza Mevzuatında tanımlanan zaman damgasını kullanır.

Zaman damgası, ESHS'nin kök sertifikasıyla imzalanarak doğrulanan elektronik verinin, üretildiği, değiştirildiği, gönderildiği, alındığı ve/veya kaydedildiği zamanın güvenilir üçüncü taraf tarafından tespit edilmesi amacıyla kullanılan zaman bilgisidir.

TÜRKKEP aynı şekilde, BTK tarafından 06.06.2012 tarih ve 2012DK-15259 sayılı Kurul Kararı ile belirlenen niteliklerdeki KEPHS İşlem Sertifikası olarak, KEP hizmetlerine ilişkin işlem verilerini imzalamak için Türkiye Cumhuriyeti'nde yetkili bir ESHS'den temin edilmiş nitelikli elektronik sertifika kullanır. İşlem Sertifikasına ilişkin usul ve esaslar BTK tarafından kurumun internet sayfasından aşağıdaki bağlantıda yayınlanmaktadır:

http://www.btk.gov.tr/bilgi_teknolojileri/kayitli_elektronik_posta/islem_sertifikasina_iliskin_usul_ve_esaslar.PDF

3.5.3. Düzenleyici ve Denetleyici Kurum

TTK ile kendisine KEP sistemi ile ilgili ikincil düzenlemeleri yapma yetkisi ve görevi verilmiş olan ve KEPHS'lere yetki veren ve denetleyen otorite Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'dur.

BTK, TÜRKKEP'in KEP ile ilgili yasal düzenlemelere, standartlara ve TÜRKKEP KEPUE belgesine uygun hizmet verip vermediğini iki yılda en az bir defa re'sen veya şikâyet üzerine 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 6. (altıncı) ve 59. (elli dokuzuncu) maddelerine dayanılarak hazırlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında

Yönetmelik uyarınca denetleyebilir veya denetletebilir.

3.5.4. Diğer Kurum ve Kuruluşlar

TÜRKKEP tarafından oluşturulan KEP delillerini yasal olarak sorgulama hak ve yetkisine sahip olan kurum ve kuruluşlardır.

3.5.5. KEP Başvurusu Almaya Yetkili Kişiler

TÜRKKEP adına, gerçek ve tüzel kişilerden KEP hesabı başvurularını başvuru sahibinin başvuruda sağlaması gereken bilgilerini ve belgelerini, KEP ile ilgili yasal düzenlemeler, TÜRKKEP KEPUE ve TÜRKKEP dokümantasyonuna uygun şekilde kontrol ederek ve başvuru sahibinin kimlik tespitini resmi belgelere dayalı yaparak alan, bu başvuruları ve ilgili belgeleri TÜRKKEP'e teslim eden/iletken ve bu işlemleri TÜRKKEP nam ve hesabına yerine getiren gerçek ve tüzel kişilerdir.

TÜRKKEP başvuru alma ve kimlik tespiti hizmetlerini yerine getirecek TÜRKKEP çalışanı olmayan kişilerle yapacağı “**TÜRKKEP Başvuru Merkezi**” sözleşmeleriyle, bu kişilere KEP ile ilgili yasal düzenlemelere ve standartlar ile TÜRKKEP dokümantasyonuna uygun aracılık yetkisi ve ilgili ek hak ve sorumluluklar verebilir. Başvuru kaydı almak için görev yapacak tüzel kişilerin ilgili personeline TÜRKKEP nam ve hesabına KEP hesabı başvurusu almaya yetkili olduğuna dair TÜRKKEP tarafından bir **Yetki Belgesi** düzenlenir. Başvuru kaydı alma hizmetlerinin yerine getirilmesi sırasında başvuru sahibinin talep etmesi halinde Kayıt Yetkilisi, Yetki Belgesi'ni başvuru sahibine göstermekle yükümlüdür. Başvuru sahipleri, TÜRKKEP nam ve hesabına kendilerinden KEP hesabı başvuru alan kişilerin yetkili olduğunun tespitini yapmakla yükümlüdür. Yetkili olmayan kişiler aracılığıyla TÜRKKEP'e başvuru yapılamaz.

4. TÜRKKEP KEP SİSTEMİ ÇALIŞMA MODELİ VE HESAP TÜRLERİ

4.1. TÜRKKEP Çalışma Modeli

TÜRKKEP, KEP ile ilgili yasal düzenlemelere ve standartlara uygun olarak, ETSI TS 102 640 standardında belirtilen sakla-ilet (store & forward) çalışma modelinde hizmet verir. TÜRKKEP, bu modelde sağladığı KEP hizmetleriyle ilgili kayıtları, işlem verilerini ve KEP delillerini modele uygun olarak üretir, sağlar, doğrular ve en az 20 (yirmi) yıl süresince saklar. E-Tebliğat kayıtları ve delilleri aynı şekilde en az 30 (otuz) yıl saklanır.

4.2. KEP Hesap Türleri

TÜRKKEP, gerçek ve tüzel kişilere, KEP ile ilgili yasal düzenlemelere ve standartlara uygun olarak, “Hem Alıcı Hem Gönderici” ve “Sadece “Alıcı” olarak tanımlanan 2 (iki) tür KEP hesabı sağlar. Bu hesapların özellikleri aşağıda belirtilmiştir.

4.2.1. Sadece Alıcı Hesap Türü

“Sadece alıcı” hesap türündeki KEP hesaplarından KEP iletisi gönderilemez, sadece alınabilir. “Sadece alıcı” hesap türündeki KEP hesabının kullanımında güvenli elektronik imza kullanımı hesap sahibinin tercihine bırakılmıştır. TÜRKKEP, gerçek kişilere ve tüzel kişilere “Sadece alıcı” türünde KEP hesapları sağlar ve gereken hizmetleri verir.

Sadece alıcı” türündeki KEP Hesabının, e-tebligat amaçlı kullanılacak olması durumunda, KEP hesabı başvuru sahibi, başvuru sırasında TÜRKKEP’ten talep ettiği KEP Hesabını e-tebligat amaçlı kullanacağını açıkça bildirmekle yükümlüdür.

4.2.2. Hem Alıcı Hem Gönderici Hesap Türü

“Hem alıcı hem gönderici” hesap türündeki KEP hesaplarından KEP iletisi hem gönderilebilir hem de alınabilir. KEP hesabının kullanıma açılmasında hesap sahibi gerçek kişinin kendisinin, hesap sahibi tüzel kişi ise işlem yetkilisinin/yetkililerinin en az birinin NES sahibi olması ve güvenli elektronik imza kullanması zorunludur. KEP iletisi gönderme işlemi için de NES sahibi olmak ve güvenli elektronik imza kullanmak zorunludur. TÜRKKEP, gerçek kişilere ve tüzel kişilere “Hem alıcı gönderici” türünde KEP hesapları sağlar ve gereken hizmetleri verir.

KEP Hesabının, e-tebligat amaçlı kullanılacak olması durumunda, KEP hesabı başvuru sahibi, başvuru sırasında TÜRKKEP’ten talep ettiği KEP Hesabını e-tebligat amaçlı kullanacağını açıkça bildirmekle yükümlüdür.

5. KEP HESABI BAŞVURU İŞLEMLERİ

5.1. Başvuru Yöntemleri

TÜRKKEP, KEP hesabı almak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin “çevrimiçi (online)” ve “fiziksel/kâğıtla” olmak üzere aşağıda belirtilen 2 (iki) temel yöntemle KEP hesap başvurularını kabul eder ve başvuru kayıtlarını alır. TÜRKKEP, hangi yöntemle başvurulmuş olursa olsun başvuruyu reddetme hakkını saklı tutar.

Herhangi bir yasal engeli olmayan reşit her gerçek kişi ve tüzel kişi TÜRKKEP’e KEP hesabı başvurusunda bulunabilir.

5.1.1. Online Başvuru

Gerçek kişilerin TÜRKKEP internet sitesi ana sayfasında açıkça belirtilen online başvuru alanından güvenli elektronik imza kullanılarak elektronik ortamda işlemlerin ve ödemelerin eksiksiz ve hatasız tamamlanması kaydıyla yapılan KEP hesap başvuru yöntemidir.

5.1.2. Fiziksel Başvuru

Başvuru sahiplerinin, Bireysel KEP hesap sahibi başvuru formunda ve taahhütnamesinde ya da Kurumsal KEP hesap sahibi başvuru formunda ve sözleşmesinde gerekli kısımları eksiksiz ve hatasız doldurup, elle imzalayarak, TÜRKKEP Kayıt Yetkilisi huzurunda resmi kimlik belgelerinden (nüfus cüzdanı, sürücü belgesi, pasaport) en az biriyle kimliğinin tespit edilmesi ve Kayıt Yetkilisi ’ne teslim edilmesiyle yapılan KEP hesap başvuru yöntemidir.

5.2. Fiziksel Başvuru Yöntemleri ve Yerleri/Kanalları

TÜRKKEP, aşağıda sayılan yerlerden/kanallardan gerçek ve tüzel kişilerden KEP hesap başvurularını alır:

5.2.1. Çerçeve Sözleşme ile Toplu Kurumsal Başvuru Yapılarak:

Bir kurumun çalışanları, üyeleri, müşterileri adına bilgilendirilmek ve rızaları alınmak kaydıyla kurum yetkililerinin imzasıyla başvuru alınması yöntemidir. TÜRKKEP ile Kurum arasında bir sözleşme yapılır.

Müşteri kurumun yetkililerinin KEP hesabı başvurusunda bulunulanların kimlik bilgilerinin, belgelerinin ve elle attıkları imzalarının doğru olduğunu yazılı olarak onaylaması koşuluyla, TÜRKKEP tarafından istenen başvuru belgelerinin KEP hesabı verilecek gerçek kişilerin bilgisi ve rızası dâhilinde imzaladıkları aslını eksiksiz ve hatasız sağlamak şartıyla kurumsal başvuru kapsamında KEP hesabı başvurusu kabul edilir.

5.2.2. TÜRKKEP Ofislerine Gelerek:

Gerçek kişiler veya tüzel kişi yetkilileri, kimliklerini doğrulayacak resmi kimlik belgelerinden en az birinin aslıyla ve yetki belgelerinin asılları ile TÜRKKEP ofislerine şahsen gelerek KEP hesabı başvurusunda bulunabilirler.

5.2.3. TÜRKKEP Kayıt Noktalarına Gelerek:

Gerçek kişiler veya tüzel kişi yetkilileri, yetki belgeleri ve kimliklerini doğrulayacak resmi kimlik belgelerinden en az birinin aslıyla TÜRKKEP tarafından adresleri internet sitesinde ilan edilmiş kalıcı ve geçici kayıt noktalarına bizzat gelerek KEP hesabı başvurusunda bulunabilirler.

5.2.4. Noter Tasdikli İmza Beyannamesi ile Başvurarak:

Gerçek kişiler, TÜRKKEP'in başvuru sahiplerinden istediği taahhütname ve başvuru formunu eksiksiz ve hatasız doldurup imzalayarak, başvuru tarihinde geçerli bir noter tasdikli imza beyannamesinin aslı ile TÜRKKEP merkez ofisine, TÜRKKEP'in belirlediği güvenli kargo ile göndererek başvurabilirler.

5.2.5. TÜRKKEP Başvuru Merkezlerine Gelerek:

Gerçek kişiler veya tüzel kişi yetkilileri, yetki belgelerinin aslıyla ve kimliklerini doğrulayacak resmi kimlik belgelerinden en az birinin aslıyla TÜRKKEP tarafından yetkilendirilmiş TÜRKKEP Başvuru Merkezlerine bizzat gelerek KEP hesabı başvurusunda bulunabilirler. TÜRKKEP Başvuru Merkezleri, TÜRKKEP ile Başvuru Merkezi olarak yetkilendirilen üçüncü kişiler arasında yapılacak sözleşmenin imzalanmasıyla atanır.

5.2.6. Kendi Yerine Kayıt Yetkilisi Çağırarak:

KEP hesabı başvurusunda bulunacak gerçek kişilerin kendileri veya tüzel kişinin yetkilileri, yetki belgeleri ve resmi kimlik belgelerinden en az birinin aslıyla kimliklerini doğrulama ve yol ve konaklama bedeli ile hizmet farkını ödemek şartıyla, TÜRKKEP'ten veya TÜRKKEP Başvuru Merkezi'nden kendi adresine Kayıt Yetkilisi göndermesini talep ederek KEP hesabı başvurusunda bulunabilirler. TÜRKKEP, kendi adresinde başvuru yapmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin kendi adresine kayıt yetkilisi gönderilmesi taleplerini yerine getirip getirmeme hakkını ve nasıl yerine getireceğinin koşullarını belirleme hakkını saklı tutar.

5.3. KEP Hesap Başvurusu Yapabilecek Kişiler

TÜRKKEP'e, kendi rızalarıyla KEP hesabı almak isteyen, KEP ile ilgili yasal düzenlemelere, TÜRKKEP KEPUE dokümanında ve KEP hizmet sözleşmelerindeki koşullara uygun eksiksiz ve hatasız başvuru yapan, KEP hesabının kullanımından doğacak her türlü hukuki yükümlülüğü bildiğini ve yerine getirmeyi beyan, kabul ve taahhüt eden reşit olan gerçek ve tüzel kişiler başvurabilirler. TÜRKKEP reşit olan gerçek kişi ve tüzel kişi başvuru sahiplerinden gelen eksik, hatalı veya TÜRKKEP dokümantasyonuna uygun olmayan KEP hesabı başvurularının düzeltilmesi için iade etme ve/veya

reddetme hakkını saklı tutar.

5.3.1. Gerçek Kişilerin Başvurusunda Alınacak Bilgiler ve Belgeler

KEP hesabı başvurusunda bulunan gerçek kişilerin, KEP hesabı başvurusunun TÜRKKEP tarafından alınabilmesi için, başvuru sırasında TÜRKKEP'e aşağıdaki bilgileri ve belgeleri sağlaması zorunludur:

- Adı, Soyadı, TCKN'si, almak istediği KEP hesabı adresi, mobil (GSM) telefon numarası, standart e-posta hesabı adresi, güvenlik kelimesi. Yabancı ülke vatandaşlarından Pasaport numarası veya varsa Yabancı Kimlik Numarası.
- Üzerinde TCKN'si açıkça yazılı nüfus cüzdanı, pasaport, sürücü belgesi gibi fotoğraflı ve geçerli resmi kimlik belgesinin aslı (başvuru sahibi gerçek kişinin sunduğu kimlik belgesiyle TÜRKKEP Kayıt Yetkilisi'nin kimlik tespitinde güçlük çekmesi halinde ilave olarak ikinci resmi kimlik belgesinin aslını göstermesi zorunludur)
- Başvuru sırasında imzalanacak, eksiksiz ve hatasız doldurulmuş "TÜRKKEP Bireysel KEP Hesap Sahibi Taahhütnamesi"
- Başvuru sırasında taahhütnamenin eki olarak imzalanacak, eksiksiz ve hatasız doldurulmuş "TÜRKKEP Bireysel KEP Hesap Sahibi Başvuru Formu"

TÜRKKEP, gerçek kişi başvuru sahiplerinden kendilerinin ikamet adresini, cep telefonu numarasını, güvenlik kelimesini ve standart e-posta adresi gibi bilgilerini, uzaktan kimlik doğrulama yapabilmek, hesaplarının kullanımını kolaylaştırmak ve hesap sahiplerinin hizmetlerden sağlıklı yararlanabilmelerini sağlamak amacıyla talep eder.

5.3.2. Tüzel Kişilerin Başvurusunda Alınacak Bilgiler ve Belgeler

KEP hesabı başvurusunda bulunan kamu ve özel hukuk tüzel kişilerin (kurumlar, kuruluşlar, şirketler, dernekler, vakıflar, odalar, borsalar, belediyeler, üniversiteler, vd.), KEP hesabı başvurusunun TÜRKKEP tarafından alınabilmesi için başvuru sahibi tüzel kişinin yetkilisinin veya yetkililerinin TÜRKKEP'e aşağıdaki bilgileri ve belgeleri sağlaması zorunludur:

- Ticaret Sicil Memurluklarından alınacak Ticaret Sicil Tasdiknamesi veya Faaliyet Belgesi. MERSİS kaydı olmayan tüzel kişilerin öncelikli sağlaması gerekir. Elektronik Tebligata elverişli KEP hesabı başvurularında MERSİS Numarasının bulunması zorunludur.
- Başvuru sırasında imzalanacak, eksiksiz ve hatasız doldurulmuş, "TÜRKKEP Kurumsal KEP Hesap Sahibi Sözleşmesi"
- Başvuru sırasında sözleşmenin eki olarak imzalanacak, eksiksiz ve hatasız doldurulmuş, "TÜRKKEP Kurumsal KEP Hesap Sahibi Başvuru Formu".
- Kurumsal KEP Hesap Sahibi Başvuru formu içerisinde yer alan "İşlem Yetkilisi Yetkilendirme Belgesi".
- Tüzel kişi adına KEP hesabı başvurusunda bulunan yetkili kişi/kişilerin imza sirküleri veya vekâletname gibi yetkili olduklarını gösteren belge. (aslı veya noter tasdikli suretinin gösterilmesi zorunludur)

5.4. KEP Hesabı Başvurularının Reddedilmesi

TÜRKKEP tarafından, KEP ile ilgili yasal düzenlemelere ve TÜRKKEP dokümantasyonuna uygun olarak istenilen bilgileri ve belgeleri TÜRKKEP Kayıt Yetkilisi 'ne aslını göstererek eksiksiz ve hatasız olarak ibraz etmeyen ya da doğruluğu TÜRKKEP tarafından onaylanmayan bilgiler ve belgelerle yapılan

başvurular reddedilir. Reddetmeden önce TÜRKKEP uygun gördüğünde başvuru sahibinden ilgili bilgi veya belgenin doğrulanmasını veya düzeltilmesini isteyebilir.

5.5. Kimlik Tespiti ve Kimlik Doğrulama

TÜRKKEP başvuru sahibinin kimlik tespit işlemini, yasal düzenlemelere uygun şekilde yapar. Kimlik tespitinde gerçek kişiler için üzerinde TCKN yazılı nüfus cüzdanı, pasaport, sürücü belgesi gibi fotoğraflı resmî kimlik belgesi mutlaka aranır. Sadece bunların dışında, yetkili bir ESHS tarafından verilmiş NES'e dayalı güvenli elektronik imza ile online başvuru yapan gerçek kişi için kimlik tespiti yapılmış sayılır.

Gerçek kişi hesap sahiplerinin kimlik doğrulaması amacıyla TÜRKKEP tarafından tutulmakta olan tüm kişisel verileri, TÜRKKEP tarafından ISO27001 ve BS 10012 standartlarına uygun şekilde korunur ve saklanır.

TÜRKKEP, gerçek kişilerin başvurularında verdikleri kimlik bilgileri için MERNİS üzerinden, tüzel kişilerin başvurularında verdikleri bilgileri için de MERSİS üzerinden çapraz kontrol yaparak ayrıca doğrulamaya çalışır. TÜRKKEP; MERNİS ve/veya MERSİS sistemlerine erişim sağlanamadığında, erişim sağlanana ve bilgiler doğrulanana kadar ilgili başvuruyu bekletme hakkını saklı tutar.

Tüzel kişiler, işlem yetkilisi olarak belirledikleri kişi veya kişilerin kimlik bilgilerini ve KEP hesabını kullanmaya yetkili olduklarını gösteren belgeleri başvuru sırasında TÜRKKEP'e sağlamak zorundadır. TÜRKKEP, tüzel kişilerin işlem yetkilisinin veya yetkililerinin kimlik tespitini gerçek kişi başvuru sahiplerinin kimlik tespiti ile aynı şekilde yürütür.

5.6. Ticari Markaların Tanınması ve Doğrulaması

Hesap Sahibi TÜRKKEP'e başvurusunda ticari marka isimlerini doğru biçimde bildirmekten sorumludur. Bu bağlamda, diğer kişilere ait fikri mülkiyet veya isim haklarının her türlü ihlalden sorumludurlar.

TÜRKKEP, KEP hesabı başvurularında yer alan ticari marka isimlerini kontrol etmekten sorumlu olmadığı gibi, buradaki anlaşmazlıkların da tarafı değildir. Bununla birlikte TÜRKKEP, KEP hesabı başvurusunda veya kullanımında ticari marka isimlerinin kullanımına ilişkin bir ihlali tespit ederse başvuruyu reddetme, açılmışsa KEP hesabını kapatma hakkını saklı tutar.

6. KEP HESABI ADRES BİÇİMLERİ

6.1. KEP Hesabı Tanımlama

TÜRKKEP, KEP hesaplarının adreslerini KEP Adres Tebliği'nde "kayıtlı elektronik posta hesabı adreslerinin yapısı" maddesine uygun şekilde IETF RFC 2821'e ve IETF RFC 2822'de belirtilen kriterlere uygun olarak oluşturur.

KEP hesabı adresleri "kullanıcı-tarafı@alan-adi-tarafı" biçiminde belirlenir ve tüm alfabetik karakterler küçük harf olarak kullanılır.

6.2. KEP Hesabı Adresinin "kullanıcı-tarafı"

TÜRKKEP, KEP hesap adreslerini oluştururken aşağıdaki kriterleri uygular.

6.2.1. Gerçek Kişiler İçin KEP Hesabı Adresinin “kullanıcı-tarafı”;

Gerçek kişilerin KEP hesabı adresinin “kullanıcı-tarafı”, “**adı.soyadı.sayı**” biçiminde oluşturulur.

Başvuru sahibinin birden fazla adının veya soyadının olması halinde, bitişik yazılmak üzere adlardan veya soyadlardan en az biri açık şekilde yazılacak şekilde KEP hesabı adresi verilir. Başvuru sahibi birden fazla adının veya soyadından hangisinin resmi kimlik belgesindeki ad ve soyadları ile uyumlu ve mevzuata uygun şekilde kısaltılacağını belirlemek zorundadır.

Başvuru sahibi tarafından istenen “adı.soyadı” alanlı KEP hesabı adresi daha önce başka bir hesap sahibi gerçek kişi adına oluşturulmuş ise hesap adının sonuna nokta (.) ayracı konularak başvuru sahibinin belirleyebileceği ve daha önce “adı.soyadı” alanı aynı olan başka bir KEP hesabı adresinde kullanılmayan “sayı” alanı ilave edilerek, “sayı” alanı için 0 ile 9 (sıfır ile dokuz) arasındaki rakamlar kullanılır.

Kullanıcının “adı” ve “soyadı” alanları başvuru sahibi gerçek kişinin nüfus cüzdanı, pasaport, sürücü belgesi gibi resmi kimlik belgelerinde yazıldığı haliyle kullanılır.

6.2.2. Tüzel Kişiler İçin KEP Hesabı Adresinin “kullanıcı-tarafı”;

Tüzel kişilerin KEP hesabı adreslerinin “**kullanıcı-tarafı**” için aşağıdaki formatlardan biri kullanılarak Kep Hesabı adresi oluşturulabilir:

- a) MERSİSNO
- b) MERSİSNO.X
- c) Tüzelkişyadi
- d) Tüzelkişyadi.X

Bu formatlarda “X” ile belirtilen bölüm tüzel kişi hesap sahibinin isteğine bağlı olarak harfler ve/veya rakamlardan oluşan (alfa numerik) yapıda olması gerekir.

6.3. KEP Hesabı Adresinin “alan-adı-tarafı”

Gerçek kişiler ve tüzel kişiler için KEP hesabı adreslerinin “**alan-adı-tarafı**”, “**hsY.kep.tr**” biçiminde oluşturulur. “hs” yetkili KEPHS’yi ifade etmek üzere kullanılan kısaltmadır. “Y” ise, KEPHS’nin yetkilendirilme tarihine göre BTK tarafından belirlenen ve sadece KEP hizmetlerinde kullanılacak alan adında yer almak üzere yetkili KEPHS’ye verilen 01-99 (bir ile doksandokuz) arasında bir sayıdır.

TÜRKKEP’in yetkilendirildiği “alan-adı-tarafı” biçimi “**hs03.kep.tr**”dir.

TÜRKKEP, gerçek kişi ve tüzel kişilere KEP hesap adreslerini bu alan adıyla tahsis eder.

7. KEP HESAP İŞLEMLERİ

7.1. KEP Hesaplarının Kullanıma Açılması

TÜRKKEP, başvurularını aldığı ve kabul ettiği KEP hesaplarını türüne ve hesap sahibinin NES sahibi olup olmamasına göre farklı yöntemlerle kullanıma açar.

Başvuru sahibi “**hem gönderici hem alıcı**” hesabı başvurusu yaptığında, başvuru sahibinin kullanıma **açma onayı güvenli elektronik imza veya mobil imza ile alınarak KEP hesabı kullanıma açılır.** Başvuru

sahibinin “**sadece alıcı**” türünde başvuruda bulunması halinde, KEP hesabının kullanıma açılması için gerekli olan onay, SMS ile gönderilen şifre kullanılarak yapılır.

Başvuru sahibinin tüzel kişi olduğu ve “**hem gönderici hem alıcı**” türünde KEP hesabı başvurusunda bulunduğu durumda, başvuru formunda belirtilen işlem yetkilisinin (Alt işlem yetkilisi birden fazla ise birisinin) onayı güvenli elektronik imza veya mobil imza ile alınarak KEP hesabı kullanıma açılır. Tüzel kişi Başvuru sahibinin “**sadece alıcı**” türünde başvuruda bulunması halinde, KEP hesabının kullanıma açılması için gerekli olan onay, SMS ile gönderilen şifre kullanılarak yapılır.

7.2. KEP Hesabının Kullanım Koşulları

TÜRKKEP tarafından sağlanan KEP hesabının, hesap sahibi tarafından kendi nam ve hesabına kullanılması esastır. TÜRKKEP tarafından sağlanan KEP hesapları Türkiye Cumhuriyeti yasalarında suç sayılan hiçbir amaç için kullanılamaz veya kullandırılmaz. TÜRKKEP 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.

Hesap sahibinin tüzel kişi olduğu durumlarda; KEP hesabı, tüzel kişi tarafından yetkilendirilmiş olan işlem yetkilisi tarafından hesap sahibinin nam ve hesabına kullanılır. KEP hesabı kullanılarak yapılabilecek işlemler ve sonuçları TÜRKKEP ile hesap sahibi gerçek kişi veya tüzel kişi arasında imzalanan sözleşme ile belirlenir. TÜRKKEP’ten KEP hesabı alan tüzel kişiler, işlem yetkilisini veya alt işlem yetkililerini TÜRKKEP KEPUE belgesinde belirtilen kurallara ve imzalanan sözleşmeye uygun olmak kaydıyla değiştirebilirler.

KEP sisteminde hesap sahibinin ya da işlem yetkilisinin, KEP hesabına erişerek gelen iletileri düzenli olarak kontrol etmesi esastır. KEP ile ilgili yasal düzenlemeler gereği, mücbir sebep hâlleri dışında KEP hesabına erişilmemesi durumunda o işgünü içinde gelen e-postanın ertesi işgünü hesap sahibine ulaştığı ve okunduğu kabul edilir. KEP hesap sahipleri TÜRKKEP’ten aldıkları KEP hesaplarını kendileri düzenli olarak kontrol etmekle yükümlüdürler. TÜRKKEP sağladığı KEP hesaplarının hesap sahibi tarafından kontrol edilmemesi sonucu doğacak hiçbir sonuçtan sorumlu tutulamaz. KEP hesabı arayüzünde asgari, “Gelen”, “Giden” ve “Çöp Kutusu” bulunur. Gelen kutusunda, gelen KEP paketleri ve deliller bulunur. Giden kutusunda herhangi bir sebeple red olanlarda dahil olmak üzere gönderilen KEP paketleri veya orijinal iletiler yer alır. Kurumsal entegrasyonlarda kurum sahibi isterse, gelen kutusu yerine delillerini “Delil Kutusu” dizini açarak yönlendirebilir.

TÜRKKEP tüm kullanıcılarına, ekleriyle birlikte toplam büyüklüğü 25 (yirmibeş) MB (megabayt)’ın altındaki orijinal KEP iletilerinin iletilmesini (gönderilmesini ve/veya alınmasını) garanti eder. TÜRKKEP her bir KEP hesabı için kullanıcılara en az 100 (yüz) MB (megabayt) posta kutusu alanı sağlar.

TÜRKKEP gerçek ve tüzel kişi KEP hesap sahipleri, posta kutuları için daha fazla depolama alanı kapasiteleri ve gönderi büyüklüklerine ihtiyaç duymaları halinde, TÜRKKEP’in ilave posta kutusu alanı ve daha fazla gönderi büyüklükleri için belirlediği ücretleri ve koşulları kabul etmek ve sözleşme yapmaları halinde, TÜRKKEP bu sözleşmede belirlenen asgari büyüklükteki iletilerin gönderilmesi ve/veya alınması hizmetini ve depolama alanını sağlar. Kullanıcının depolama alanı dolduğunda TÜRKKEP, hesap sahibini uyararak ilgili KEP hesabından KEP iletisi gönderilmesini engelleyebilir, ancak Mevzuatta belirlenen süre kadar KEP iletisi almaya devam eder.

TÜRKKEP, hesabıyla ilgili ödemelerini vaktinde, eksiksiz ve düzenli olarak yapmadığında hesap sahibini uyararak, hesabı kullanıma kapatabilir.

TÜRKKEP, hesap sahibinin virüslü KEP iletisi göndermesi halinde hesabın gönderim hakkını durdurabilir.

7.3. KEP Hesabı Bilgilerinde Değişiklik Yapma

TÜRKKEP verdiği KEP hesapları üzerinde hesap sahibi talep etmedikçe herhangi bir değişiklik yapmaz. TÜRKKEP'ten KEP hesabı almış hesap sahipleri, kendi KEP hesap bilgileri içinde Mevzuat gereği zorunlu olan alanlardaki bilgileri değiştiremezler. İsteğe bağlı bilgileri istedikleri zaman TÜRKKEP'e başvurarak TÜRKKEP KEPUE belgesine uygun şekilde değiştirebilirler. Tüzel kişiler istedikleri zamanda işlem yetkilisini değiştirebilirler.

7.4. KEP Hesabının Kullanıma Kapatılması

TÜRKKEP verdiği bir KEP hesabını, Mevzuatta ve aşağıda belirtilen durumlarda kullanıma kapatır.

7.4.1. Kapatma Nedenleri

KEP hesabı, hesap sahibinin talebi veya ölümü, sözleşme ile belirlenen kullanıma kapatma durumlarının gerçekleşmesi veya TÜRKKEP'in faaliyetine son vermesi veya verilmesi hâllerinde TÜRKKEP tarafından kullanıma kapatılır.

7.4.2. Kapatma Talebi

TÜRKKEP, KEP hesap sahiplerinin kullanıma kapatmaya ilişkin taleplerini yedi gün yirmi dört saat (7/24) kesintisiz olarak alır ve derhal yerine getirir.

KEP hesabının kullanıma kapatılmasına ilişkin talepler hesap sahibi veya sözleşme ile belirlenen işlem yetkilisi kişiler tarafından TÜRKKEP internet sayfasından güvenli elektronik imza kullanılarak yapılır. NES sahibi olmayan hesap sahiplerine, TÜRKKEP, internet sitesi üzerinden kullanıcı adı ve parolanın yanında SMS tabanlı "Tek Kullanımlık Şifre (OTP)" olarak gönderilen şifre ile kimlik doğrulaması yapılarak kapama talebini iletme imkânı sunabilir. Bu ve diğer benzeri nedenlerle, TÜRKKEP başvuru sahibi gerçek kişilerden ve tüzel kişi işlem yetkilisinden SMS tabanlı OTP ile kimlik doğrulama yapabilmek için mobil (GSM) telefon numaralarını zorunlu olarak talep eder.

TÜRKKEP, güvenli elektronik imza veya mobil imza kullanılarak internet sitesi üzerinden kimliğini doğrularak yapılan kapatma taleplerini otomatik olarak işleme alır ve derhal kapama işlemini yapar. Ayrıca, işgünlerinde ve mesai saatleri içinde faks aracılığı ile veya TÜRKKEP ofislerine bizzat gelerek hesap kapatma talebi yapılabilir. Bu şekilde fiziksel olarak yapılan kapatma taleplerinde hesap sahibinin kimlik doğrulaması resmi kimlik belgesinin aslı görülerek yapılabilir.

Telefon ile Müşteri Destek Hattı'na talep geldiğinde İşlem Yetkilisi ya da Gerçek Kişi ile görüşülerek Müşteri Destek Sorumlusu tarafından "Hesap Kapatma" işlemi gerçekleştirilir. Bu işlem için güvenlik teyidi ve OTP kullanılarak işlem yapılır.

7.4.3. Kapatma İşlemi

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

TÜRKKEP bir KEP hesabını geçmişe yönelik olarak hiçbir şekilde kullanıma kapatmaz veya silmez.

Kullanıma kapatılan KEP hesabından KEP iletisi gönderimi ve alımı engellenir, ancak KEP hesabı en az 93 (doksanüç) gün hesap sahibinin erişimine açık tutulur. Bu sürenin sonunda ilgili KEP hesabı kullanıma tamamen kapatılır. Kullanıma kapatılan hesaplar ve kullanıcı bilgileri, yetkili makamların ilgili Mevzuat ve mahkeme kararları gereğince geçmişe yönelik sorgulama amaçlı taleplerini yerine getirmek üzere arşivlenir, ancak kullanıcılara ve 3. taraflara hiçbir şekilde verilmez.

7.4.4. Kapatma Sonrası İşlemler

TÜRKKEP kullanıma kapattığı KEP hesabına ilişkin tüm bilgi, belge ve KEP delillerini en az 20 (yirmi) yıl süre boyunca, gizliliğini, erişilebilirliğini ve veri bütünlüğünü sağlayarak saklar. E-Tebligat kayıtları ve delilleri aynı şekilde en az 30 (otuz) yıl saklanır.

7.4.5. Kapatılmış Bir Hesabın Yeniden Açılması

TÜRKKEP kullanıma kapatılan bir KEP hesabını yeniden başkasına tahsis etmez. Kullanıma kapatılan KEP hesabı, ancak hesap sahibinin tekrar talep etmesi, bunun için yeniden tahsis başvurusu yapması, kimlik tespiti için gerekli resmi kimlik belgelerini sağlaması ve hizmet ücretini ödemesi halinde yeniden kullanıma açılabilir.

7.5. KEP Hesabının Süresi, Sürenin Uzatılması ve Hizmetin Yenilenmesi

TÜRKKEP KEP hesaplarını sözleşmede veya başvuru formunda belirlenmiş süre boyunca kullanıma açık tutacaktır. Süresi bitiminden önce hesap sahibi tarafından kullanım süresinin uzatılması halinde yeniden fiziksel kimlik tespiti işlemi yapılmayacaktır. KEP hesaplarının süresinin uzatılabilmesi için hesabın geçmiş kullanımıyla ilgili ve yenileme için gerekli tüm hizmetlerle ilgili ücretlerin ödenmiş olması şartı aranır. Tüzel kişilerin sadece kurum yetkilileri yenileme işlemlerini yaptırabilir, alt işlem yetkilileri yenileme talebinde bulunamaz.

7.6. KEP İşleyişinden Doğacak Hukuki Sonuçlar

TÜRKKEP'in KEP sistemi üzerinden sunduğu hizmetlere ilişkin olarak oluşturduğu kayıtlar ile KEP delilleri senet hükmündedir ve aksi ispat edilinceye kadar kesin delil sayılır. Hesap sahibi tarafından KEP hesabı kullanılarak gerçekleştirilen tüm işlemlere ilişkin hukuki sonuçlar hesap sahibi üzerinde doğar.

8. TÜRKKEP'İN VE HESAP SAHİBİNİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

8.1. TÜRKKEP'in Hak ve Yükümlülükleri

TÜRKKEP, yetkili KEPHS olarak, KEP ile ilgili yasal düzenlemeler, standartlar ve bu KEPUE ile TÜRKKEP dokümantasyonlarına göre belirlenmiş aşağıdaki yükümlülükleri yerine getirmeyi beyan, kabul ve taahhüt eder.

- Sakla-ilet çalışma modelinde KEP hizmeti verir.
- Sunmakta olduğu hizmetler için, Mevzuatta belirlenen kriterlere uygun olarak bu hizmetlerin gerektirdiği güvenlik seviyelerine uygun ve güvenilir kimlik doğrulama süreçlerini kurar ve yürütür.
- KEP hesabının kullanıma kapatılmasına ilişkin taleplerin alınması ve derhâl gerçekleştirilebilmesi için yedi gün yirmi dört saat erişilebilir bir hizmet sunar.

- KEP hesabının ve bu hesap üzerinden verilen hizmetlerin güvenliğini, gizliliğini ve bütünlüğünü sağlar.

- Kişisel verilerin korunması için gerekli tedbirleri alır.
- KEP sisteminin tüm süreçlerine ilişkin günlük kayıtlarını erişebilirliğini, gizliliğini ve bütünlüğünü sağlayarak kayıt altına alır.
- KEP Sisteminin tüm süreçlerinde oluşturulan KEP iletilerini ve KEP delillerini ilgili KEP hesabına anlaşılabilir ve okunabilir bir şekilde iletir.
- KEP hesap sahibinin talebi hâlinde, KEP hesabına gelen KEP iletilerinin teslim alınmasına ilişkin bilgileri alternatif iletişim kanalları üzerinden bildirir.
- KEP hesabına internet ara yüzü üzerinden güvenli bir şekilde erişilebilmesini, KEP iletilerinin okunabilmesini ve gönderilebilmesini sağlar.
- Hesap sahibinin önceden onayını almak kaydıyla kendisine ait bilgiler ile KEP hesabı bilgilerinden oluşan KEP rehberini tüm hesap sahipleri ve işlem yetkilisi/alt işlem yetkilileri erişimine yedi gün yirmi dört saat kesintisiz olarak açık tutar.
- “Hem Alıcı Hem Gönderici” hesap tipine sahip Hesap Sahibi tarafından gönderilen ancak ilgili alıcılara teslim edilemeyen KEP iletilerini ilk gönderim denemesi sonrasında 24 (yirmi dört) saat içerisinde (retention period) 3 (üç) defa 6 saat aralıklarla deneyerek teslim etmeye çalışır, bu denemeler sonucunda KEP iletilerinin teslim edilmemesi durumunda, KEP iletilerini gönderen Hesap Sahibi'nin KEP hesabı adresine KEP delili ile birlikte bildirir.
- Kendi sistemleri üzerinde bulunan KEP hesaplarına ilişkin değişiklikleri ilgili KEP rehberine işleyerek günceller.
- Diğer KEPHS'lerle birlikte KEP rehberini güncel tutmak için gerekli teknik altyapıyı kurar ve işletir.
- KEP hesabının kullanılmasını sağlayan ara yüzleri engelli kişilerin de erişimlerini sağlayacak şekilde Tebliğ'de belirtilen standartlara uygun olarak hazırlar.
- 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 saklar.
- KEP hesabının ilk kullanımından önce hesap sahibini ve varsa işlem yetkilisini KEP sistemine ilişkin tüm süreçler hakkında bilgilendirir.
- KEP Hesabı süresinin sona ermesinden en az üç ay önce, Hesap Sahibi/ İşlem Yetkilisini, KEP Hesabı adresine/ Başvuru Formu'nda belirtilen alternatif iletişim kanallarından en az birisine hesap süresinin sona ereceğini bildirir.
- KEP hesabının kapatılması sürecinde, herhangi bir mağduriyetin yaşanmamasını teminen gerekli tedbirleri alır.
- KEP sistemine ilişkin ana ve yedek sistemlerini Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde bulundurur.
- KEP sistemindeki tüm imzalama süreçlerinde yetkili ESHS'ler tarafından KEPHS için oluşturulan işlem sertifikasını kullanır.
- Hesap sahibinin veya işlem yetkilisinin talep etmesi hâlinde KEP delillerinin gerçek zamanlı olarak doğrulanması hizmetini sunar.
- Hesap sahibine ait herhangi bir bilginin yetkisiz kişilere verildiğini veya yetkisiz kişilerce kullanıldığını fark ettiği ya da bundan makul bir şekilde kuşkulandığı takdirde durumu, gerekli önlemlerin alınabilmesi için, derhal hesap sahibine bildirir. Hesap sahibinin gerekli ve yeterli önlemleri almaması ve işlemleri yapmaması halinde hizmeti durdurabilir.
- KEP Hesaplarına gelen ve giden KEP ileti ve KEP delillerini virüs taramasından geçirir.

- KEP hizmetleri 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.

8.2. KEP Hesap Sahibinin Hak ve Yükümlülükleri

KEP hesap sahibi gerçek veya tüzel kişi, KEP ile ilgili yasal düzenlemeler, standartlar ve bu KEPUE ile TÜRKKEP dokümantasyonlarına göre belirlenmiş aşağıdaki yükümlülükleri yerine getirmeyi beyan, kabul ve taahhüt eder:

- KEP hesabı başvurusu için gerekli olan bilgi ve belgeleri tam ve doğru olarak TÜRKKEP'e verir. Gerçek kişi, kamu ya da özel hukuk tüzel kişisi mevzuatta ve bu KEPUE belgesinde belirtilen kurallara uygun şekilde TÜRKKEP'e başvuruda bulunur. Hesap sahibi, KEP hesabının açılabilmesi için mevzuat tarafından belirlenmiş zorunlu bilgiler ile TÜRKKEP tarafından talep edilen diğer bilgileri sağlamakla yükümlüdür. Hesap sahipleri başvuru sırasında TÜRKKEP'e verdikleri tüm bilgi ve belgelerde herhangi bir değişiklik olması halinde değişikliği TÜRKKEP'e derhal bildirmekle yükümlüdür.
- Başvurusunda KEP hesabını sadece alıcı mı veya hem gönderici hem alıcı mı olarak kullanacağını TÜRKKEP'e açıkça belirtir.
- TÜRKKEP'e başvurusunda sakla-ilet modelinde hizmet alacağını açıkça belirtir.
- KEP hesabı bilgilerinde olan değişiklikleri TÜRKKEP'e derhal bildirir.
- Hesap sahibi, rehber kaydında meydana gelen değişiklikleri TÜRKKEP'e bildirmek zorundadır.
- TÜRKKEP ile imzaladığı sözleşmede belirtilen hükümlere ve koşullara uyar.
- Kimliğinin doğrulanması için kendisine verilen bilgileri, parolaları veya cihazları korur, üçüncü kişilerle paylaşmaz ve başkasına kullandırmaz. Bu bilgilerinin kaybolması durumunda TÜRKKEP'i derhal bilgilendirir. Hesap sahibi, TÜRKKEP KEP sistemini kullandığı sürece, verdiği bilgilerin hatalı veya eksik olmasından doğacak zararlardan bizzat sorumludur. Hesap sahibinin KEP sistemine erişebilmesi için gerekli donanım, yazılım, NES ve güvenli e-imza araçları gibi her nevi kullanıcı aracının kendisinde bulunmasından ve kullanımını bilmekten sorumludur. Hesap sahibinin, TÜRKKEP'in kendisine sağladığı KEP hesabına erişimde ve kullanımda sahip olması gereken donanım, yazılım ve e-imza araçlarının kullanımı ve işleyişi konusunda TÜRKKEP hiçbir surette sorumlu tutulamaz
- Hesap sahibi, TÜRKKEP'ten almak için başvurduğu KEP hesabının ücretini, sahibi olduğu KEP hesabının kullanımıyla ilgili tüm hizmetlerin ücretlerini ve almakta olduğu diğer hizmetlere ilişkin ücretleri vaktinde eksiksiz ve düzenli olarak ödemekle yükümlüdür. TÜRKKEP tarafından kendisine önceden haber verilen ücret ve hizmet değişikliklerini kabul etmez ise hizmet almaktan vazgeçebilir. TÜRKKEP, KEP hizmetleriyle ilgili ücretleri, ücret değişikliklerini ve hizmet değişikliklerini kurumsal internet sitesinde yayımlar. TÜRKKEP internet sitesinde yayımlanan KEP hizmetlerine ilişkin ücret değişikliklerinin uygulanacağı tarih açıkça belirtilir. Söz konusu tarih itibarıyla ilgili KEP hizmetini almaya devam edenler ücret değişikliklerini kabul etmiş sayılırlar.
- Hesap sahibi gerçek kişi veya kamu veya özel hukuk tüzel kişisi ile işlem yetkilileri KEP hesapları üzerinden gönderdikleri iletilerin ve eklerinin içeriğinden tamamen ve sadece kendileri sorumludur. TÜRKKEP KEP hesaplarını kullanarak işlenecek suçlardan veya üçüncü taraflara verilecek zarar ve ziyandan dolayı TÜRKKEP hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

- Hesap sahibi, TÜRKKEP sistemlerine yetkisiz şekilde hiçbir surette ulaşmamak ve yazılım ile servislerin özelliklerini hiçbir şekilde değiştirmemek ve başkası tarafından değiştirilmiş olanları bilerek kullanmamakla yükümlüdür.
- Hesap sahibi, KEP hesabına gelen veya gönderdiği iletilerinin, KEP hesabıyla ilgili verilerinin TÜRKKEP'in herhangi bir kusuru bulunmaksızın yetkisiz kişilerce okunmasından veya paylaşılmasından dolayı oluşabilecek zararlardan ötürü TÜRKKEP'i sorumlu tutamaz.
- Hesap sahibi, TÜRKKEP KEP hizmetlerinden faydalandığı sürece KEP ile ilgili yasal düzenlemeler, bu KEPUE belgesi hükümleri ile TÜRKKEP dokümantasyonlarına hakkıyla uymak ve bunları ihlal etmemekle yükümlüdür.
- Hesap sahibi, mücbir sebeplerle TÜRKKEP KEP hizmetlerinin çalışmaması ve bu sebeple hizmet alamaması durumunda hiçbir şekilde TÜRKKEP'i sorumlu tutamaz. Bu sebeplere dayanarak TÜRKKEP'ten kar kaybı gibi dolaylı zararlarda dâhil olmak üzere herhangi bir hak ve tazminat talep edemez.
- Hesap sahibi, TÜRKKEP KEP sistemindeki kendisine ait tüm bilgi ve kayıtların, talep edilmesi halinde yetkili (adli/idari) makamlara TÜRKKEP tarafından verilebileceğini başvuru yapmakla ve KEP hesabını kullanıma açmakla kabul etmiş sayılır. TÜRKKEP bu konuda başkaca bir bildirim veya bilgilendirme yapmak zorunda değildir.
- Hesap sahibi, KEP hesap adresini kullanarak KEP sistemi dışındaki herhangi bir elektronik posta hesabına elektronik posta iletisi gönderemez, böyle bir adresten ileti alamaz ve böyle bir hizmeti TÜRKKEP'ten KEP hizmeti olarak talep edemez.
- Hesap sahibi kendisine tahsis edilen depolama alanı dolduğunda, KEP hesabı adresinden KEP iletisi gönderilmesinin engellenebileceğini kabul eder.
- TÜRKKEP'in 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 sonuçlardan hesap sahibi sorumludur.
- KEP Rehberinde yer almak isteyen veya rehber kaydının silinmesini isteyen gerçek kişi hesap sahipleri bu taleplerini TÜRKKEP'e iletmekle yükümlüdür. Kamu veya özel hukuk tüzel kişisi hesap sahipleri KEP rehberinde yer almak zorundadır ve rehber kaydının silinmesi talebinde bulunamazlar.
- KEP hesabı almak isteyen gerçek kişi veya tüzel kişiler, KEP hesabı adresini sadece alıcı veya hem alıcı hem gönderici olarak kullanacağını başvuru esnasında veya daha sonra açıkça belirtmekle yükümlüdür.
- Gerçek kişi veya tüzel kişi hesap sahipleri ile işlem yetkilisi ve/veya alt işlem yetkilileri, TÜRKKEP"KEP hesabı adresini", ve adresle ilgili "kullanıcı adı", "parola" ve "şifre" gibi bilgileri başka kişilere kullandıramaz. Gerçek kişi veya tüzel kişi hesap sahipleri ile işlem yetkilileri, kendi kullanıcı adı, parola ve şifreyi korumaktan ve bunlarla yapılan her türlü işlemde sorumludur. Başkasına kullandırması halinde uğrayacağı zarar ve ziyandan tamamen kendisi sorumlu olup, söz konusu kullanımdan TÜRKKEP'in doğan gelir kaybı gibi zararlarının tazminini talep hakkı saklıdır. Hesap sahibi, KEP hesabının güvenliğinden şüphe etmesi durumunda veya kullanıcı adı, parola, şifre bilgilerini kaybetmesi halinde TÜRKKEP'i derhal bilgilendirmekle yükümlüdür. Kolaylıkla çözülemeyen güçlü parola ve şifre belirlemekten hesap sahibi sorumludur. Hesap sahibi, parola veya şifresini başkası ile paylaşmamak ve kâğıtlara ya da elektronik ortamlara yazmamaktan ve hesabına erişirken parola veya şifresini başkasının görmesini engelleyecek şekilde girmekle yükümlüdür.

- Hesap sahibi, kişisel verilerin Mevzuattan kaynaklanan bir zorunluluk nedeniyle işlendiği ve üçüncü kişilerle paylaşıldığı haller dışında, TÜRKKEP sistemlerinde tutulan kişisel verilerinin silinmesini talep etme hakkına sahiptir.
- Hesap sahibi, KEP hizmeti nedeniyle TÜRKKEP'e verdiği kişisel verilerine erişme, bu verilerin hangi amaçla kullanıldığını öğrenme ve düzeltilmesini talep etme hakkına sahiptir.
- Hesap sahibi, diğer hesap sahiplerine ve/veya TÜRKKEP'e ait her türlü ürün, hizmet, yazılım, materyal ve ticari ve fikri haklar gibi herhangi bir gizli bilgiyi üçüncü taraflara aktarmaz ve bunların içeriği hakkında açıklama yapamaz

9. KEP İLETİ ZARFI, DELİL YAPISI VE TÜRLERİ İLE GÜVENLİ ARŞİV

TÜRKKEP KEP hizmetlerinde, KEP İletim Zarfı, "ETSI 102640 Part2 Bölüm 4"de belirtilen biçime (formata) uygun olarak oluşturulmaktadır. KEP delilleri XML formatında üretilmektedir. KEP ileti başlıklarında ve KEP delillerinin üretiminde GMT +2,+3 zaman dilimi (İstanbul saat dilimi) kullanılmaktadır.

9.1. KEP İleti Zarfının Yapısı

KEP ileti zarfının detaylı yapısı aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

KEPHS ZARFI															
GÖVDE									BAŞLIKLAR						
KEPHS İMZASI		İMZALI VERİ													
GÖVDE	BAŞLIKLAR	Gövde							BAŞLIKLAR						
Göndericinin KEPHS' si tarafından oluşturulan ve tüm yapıyı kapsayan S/MIME imza	MIME part headers prefixed to S/MIME application/pkcs7-signature signature on the whole REM-MID Message/REM Dispatch (see clause 4.3) (Bu alan, dispatchin imza alanına başlandığını gösterir)	KEPHS Delili	KEPHS Uzantıları MIME Bölüm 0...N		Orijinal İleti MIME Bölüm 0..1		KEHS Giriş Kısmı - MIME Bölümü 0..1								
		GÖVDE	BAŞLIKLAR	GÖVDE	BAŞLIKLAR	GÖVDE	BAŞLIKLAR	GÖVDE		BAŞLIKLAR					
		MIME Part başlıkları, bir application/octet-stream, application/xml ya da application/pdf için oluşturulur (ETSI 102 640-2, 4.7.1)		Olası uzantılar tarafından kullanılacak opsiyonel xml eki		MIME parça başlıkları, application/xml için oluşturulur (ETSI 102 640-2, 4.7)		Opsiyonel, gönderici tarafından iletilmiş şekilde, tam bir RFC 5322 [9] iletilisi (Original İleti). Sadece KEP iletilisi (Dispatch) içinde bulunur.		MIME parça başlıkları zarfı bir mesaj/rfc5322 mesajı için oluşturulur (ETSI 102 640-2, 4.5) (Bu alan orijinal iletinin başlangıcı olduğunu gösterir)		HTML Giriş Kısmı		Düz Yazı - Giriş Kısmı	
		Belirli içerik türünün gerektirdiği şekilde, opsiyonel KEPHS delili		MIME parça başlıkları, application/xml için oluşturulur (ETSI 102 640-2, 4.7)		Opsiyonel, gönderici tarafından iletilmiş şekilde, tam bir RFC 5322 [9] iletilisi (Original İleti). Sadece KEP iletilisi (Dispatch) içinde bulunur.		MIME parça başlıkları zarfı bir mesaj/rfc5322 mesajı için oluşturulur (ETSI 102 640-2, 4.5) (Bu alan orijinal iletinin başlangıcı olduğunu gösterir)		KEPHS tarafından oluşturulan, KEPHS Delili/ KEP Zarfının görüntülenmesi üzerine otomatik olarak görüntülenmesi amaçlanan mesaj, HTML, URL'ler içerir.		MIME parça başlıkları metin/html için oluşturulur (ETSI 102 640-2, 4.4.2)		MIME parça başlıkları metin/düz için oluşturulur (ETSI 102 640-2, 4.4)	
										MIME parça başlıkları multipart/alternatif MIME içeriği için oluşturulur (ETSI 102 640-2, 4.4) (Bu alan orijinal iletinin giriş alanını bildirir)		MIME parça başlıkları multipart/alternatif MIME içeriği için oluşturulur (ETSI 102 640-2, 4.4) (Bu alan dispatch için multipart alanı bilgisini verir)			
										MIME mesaj başlıkları bir multipart/imzalı MIME mesajı için oluşturulur (ETSI 102 640-2, 4.1) (Bu alan dispatch ile ilgili genel bilgileri verir)					

TÜRKKEP KEP hizmetlerinde, KEP iletim zarfı, ETSI 102640 Part2 Bölüm 4 'de ve BTK'nın Birlikte Çalışılabilirlik Usul ve Esasları'nda belirtilen biçime uygun olarak aşağıdaki bileşenleri içerecek şekilde oluşturulur.

- From , To , CC alanları kontrol edilir.
- Smime içerisindeki multipartlarda bir hata olup olmadığı kontrol edebilir.
- X-TR-REM-iletıTip header olup olmadığı kontrol edilir.
- From header kontrolü yapılır.
- To header kontrolü yapılır.
- Subject kontrolü yapılır.
- Send date kontrol edilir.
- Orjinal ileti içerisinde attachment kontrolü yapılır.
- Alıcı KEP adresi listesinde KEP domainine ait olmayan adresler mevcut değilse kontrol edilir.
- İleti içerisinde imza alanı bulunuyor mu kontrol edilir.
- İleti içerisinde imza alanındaki imza değerinin geçerliliği kontrol edilir.
- Gönderilen KEP iletisini imzalayan kişinin KEP yetkilisi olup olmadığı kontrol edilir.
- BCC adres var mı kontrol edilir.
- İleti mesaj boyutu kontrol edilir.
- Virüs içerip içermediği kontrol edilir.

Bu aşamalardan sonra, ilk oluşturulan ileti KEP zarfına dönüştürülürken, ilk Header alanları içerisinde gönderici KEPHS tarafından gönderildiğine dair bilginin bulunduğu Header, alıcı KEP adresi, konusu, KEPHS tarafından üretilen ID, ETSI TS 102 640-2 v2.2.1 bölüm 4.1 içerisinde bulunan X-REM ile başlayan Headerlar içerisindeki iletinin hash değeri, hashlendiği algoritma türü,ileti detay, ileti ID ve ileti tip alanları eklenir.

Zarf içerisinde bulunan diğer alan, ETSI TS 102 640-2 v2.2.1 'de tanımlanmış olan REMMD MIME giriş bölümündeki text/html ileti bilgilerini içerir.

Zarfin içerisindeki sonraki bölümde, orjinal iletinin imzalanmış halini içerir.

Zarfin içerisindeki son bölüm ise, iletiyi imzalayan KEPHS'nin imza bilgisini içerir.

9.2. KEP Delil Yapısı

TÜRKKEP tarafından KEP delilleri XML biçiminde (formatında) üretilmektedir.

9.3. KEP Delil Türleri

KEP delilleri TÜRKKEP KEP sistemi tarafından aşağıdaki durumlarda üretilir:

- Kullanıcının göndermiş olduğu KEP iletisi TÜRKKEP KEP sistemi tarafından kabul edildiğinde veya reddedildiğinde (*SubmissionAcceptanceRejection*),
- Farklı bir yetkili KEPHS'den gelen KEP iletisi kabul edildiğinde veya reddedildiğinde (*RelayToREMMDAcceptanceRejection*),
- Alıcının farklı bir yetkili KEPHS'den hizmet alması durumunda, ilgili KEPHS sistemine gönderim yapılamadığında (*RelayToREMMDFailure*),
- Alıcının KEP kutusuna KEP iletisi teslim edildiğinde veya edilemediğinde (*DeliveryNonDeliveryToRecipient*),
- Alıcının KEP kutusunda, KEP iletisinin başlık ve içerik kısmının tamamının görüntülendiği anda, (*RetrievalNonRetrieval*)
- Gönderici KEPHS'nin Sakla-Bildir modeli ile ileti göndermesi ve alıcının KEP paketini belirli bir süre indirdiğinde veya indirmedeğinde (*DownloadNonDownloadByRecipient*)

9.4. KEP Delil Arşivi

TÜRKKEP yetkili KEPHS olarak işlettiği KEP sistemi üzerinde bu KEPUE belgesinde belirtilen yapıda ve türlerde ürettiği delilleri, KEP ile ilgili yasal düzenlemelere uygun şekilde en az 20 (yirmi) yıl süreyle koruyacak ve saklayacak şekilde, güvenli e-imza ve zaman damgası kullanarak, özel niteliklere ve depolama teknolojilerine haiz güvenli elektronik arşiv sistemlerinde yedekli şekilde depolar.

TÜRKKEP, KEP sistemlerini ve KEP delil arşivini, İstanbul ve Ankara'da ISO27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikasına sahip iki ayrı veri merkezinde fiziksel ve elektronik güvenliği ayrıca sağlanmış TÜRKKEP'e ait kafesle çevrilmiş özel alanda barındırmaktadır. Bir KEP Delili dosyası güvenli arşiv donanımı üzerinde kendi içinde yedekli olarak kaydedilmektedir ve diğer şehirdeki yedek güvenli arşiv sistemine kopyalanmaktadır (replike edilmektedir).

9.5. KEP Delili Sağlama ve Doğrulama Hizmetleri

TÜRKKEP oluşturduğu KEP delillerini hesap sahiplerinin KEP hesaplarına teslim ederek okunaklı ve

anlaşılabilir olarak sağlar. TÜRKKEP KEP Delilleri, TÜRKKEP KEPHS hizmetleri kapsamında çevrimiçi

olarak doğrulanır ve istendiğinde veya gerek olduğunda ilgili kişilere ve taraflara uygun yöntemle tekrar sağlanır.

Hesap sahipleri veya diğer üçüncü taraf gerçek ve tüzel kişiler tanımlanan yetkiler çerçevesinde KEP delillerinin doğrulanması hizmeti ile tekrar sağlanması hizmetinden yararlanabilir.

TÜRKKEP KEP delillerinin doğrulanması ve tekrar sağlanmasıyla ilgili hizmet ücretlerini belirlemekte serbesttir.

9.6. KEP Kayıtlarının Arşivlenmesi

TÜRKKEP, KEP sisteminin tüm süreçlerine ve işleyişine ilişkin hesap sahiplerinden aldığı ve sistemde oluşturduğu tüm bilgi, belge ve elektronik veriler ile işlemlerin yapıldığı zamana ve işlemleri yapan kişiye veya kişilere ait bilgileri içeren tüm kayıtları; gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini koruyarak KEP Yönetmeliğinde belirtilen süreyle güvenli olarak elektronik ortamda saklar.

TÜRKKEP başvuru sahiplerinden ve hesap sahiplerinden KEP hizmetleriyle ilgili olarak yazılı aldığı tüm belgeleri, güvenli fiziksel arşivinde en az yirmi (20) yıl süreyle korur. E-Tebliğat kayıtları ve delilleri aynı şekilde en az 30 (otuz) yıl saklanır.

TÜRKKEP, KEP sistemlerini ve KEP delil arşivini, İstanbul ve Ankara'da ISO27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikasına sahip iki ayrı veri merkezinde fiziksel ve elektronik güvenliği ayrıca sağlanmış TÜRKKEP'e ait kafesle çevrilmiş özel alanda barındırmaktadır. Bir KEP Delili dosyası güvenli arşiv donanımı üzerinde kendi içinde yedekli olarak kaydedilmektedir ve diğer şehirdeki yedek güvenli arşiv sistemine kopyalanmaktadır (replike edilmektedir).

10. KEP REHBERİ

10.1. Rehberin Yapısı

KEP Rehberinin temel bilgi alanları BTK tarafından Adres Tebliği'nde aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

Hesap sahibi Gerçek kişiler için;

a) Zorunlu alanlar;

- KEP hesabı adresi
- TC Kimlik No
- Adı ve Soyadı

b) İsteğe bağlı alanlar;

- Hizmet alma şekli : (sakla-ilet)
- Unvanı
- Adresi (Cadde, Sokak, Ev No, İlçe, Şehir)
- İmza doğrulama verisi
- Telefon Numarası

Hesap sahibi Tüzel kişiler için;

a) Zorunlu alanlar;

- KEP hesabı adresi

- MERSİS No

- Tüzel kişinin tam Adı
- Ana faaliyet alanı
- Merkezinin bulunduğu il
- Adres bilgileri

b) İsteğe bağlı alanlar;

- İşlem yetkilisi ve alt işlem yetkilileri Adı Soyadı ve unvanı

TÜRKKEP, gerçek kişi ve tüzel kişi başvuru sahiplerinden başvuru formlarında asgari KEP Rehberi kaydı için belirlenen zorunlu ve isteğe bağlı alanlarla ilgili bilgileri alır. TÜRKKEP ayrıca KEP hesaplarının oluşturulması, kullanıma açılması, kullanılması, yenilenmesi, kapatılması gibi süreçlerde hesap sahibiyle iletişim için ve hesap sahibine daha kaliteli hizmet verebilmek ve gerektiğinde hesap sahibinin kimliğini daha güçlü güvenlik faktörleri kullanarak doğrulayabilmek için mobil (GSM) telefon numarası ile standart e-posta adresi gibi ilave bilgi talep eder.

10.2. Rehber Kayıt ve Silme İşlemi

TÜRKKEP KEP hesabı başvurusu alma aşamasında veya hesap açıldıktan sonra hizmet verme aşamasında, KEP Adres Tebliği'nde yer alan hükümler çerçevesinde;

- Gerçek kişinin sahip olduğu KEP hesabının rehber kaydını, hesap sahibinin onayını alarak KEP Rehberine kaydeder veya KEP Rehberinden siler. TÜRKKEP gerçek kişi hesap sahiplerinden gelecek olan rehber kaydı silme talebini derhal yerine getirir.
- Tüzel kişinin rehber kaydını, tüzel kişinin onayını almaksızın KEP Rehberine kaydeder, tüzel kişi hesap sahibinin talebi olsa da rehberden kaydını silmez, ancak talebi halinde tüzel kişinin rehber kaydını günceller.
- Her bir KEP hesabı için sadece bir adet rehber kaydı oluşturur.
- Gerçek veya tüzel kişilere ait KEP hesabı kapatıldığında TÜRKKEP tarafından derhal rehberden silinir.
- Rehber kayıtları sadece TÜRKKEP yetkili personeli tarafından girilebilir, güncellenebilir veya silinebilir.

10.3. Rehberin Güncel Tutulması

Hesap sahibi, rehber kaydında meydana gelen değişiklikleri TÜRKKEP'e bildirmek zorundadır.

TÜRKKEP kendi sistemi üzerinde bulunan KEP hesaplarına ilişkin değişiklikleri KEP Rehberine gerçek zamanlı olarak işleyerek günceller. TÜRKKEP KEP rehberinin diğer KEPHS'lerle birlikte gerçek zamanlı olarak güncel tutar.

10.4. Rehber Erişim

TÜRKKEP KEP hesabı bilgilerinden oluşan KEP rehberini gönderici hesap sahipleri ve işlem yetkilisi/Alt işlem yetkilileri erişimine yedi gün yirmi dört saat kesintisiz olarak açık tutar. KEP rehberine yetkisiz erişimleri engeller.

10.5. Diğer KEPHS'lerle Rehber Konusunda Birlikte Çalışabilirlik

TÜRKKEP, kendi KEP rehberi ile diğer KEPHS'lerin KEP rehberlerinin birlikte çalışabilirliğini temin için gerekli tedbirleri alır. TÜRKKEP diğer KEPHS'lerle birlikte kullanım amaçlı olarak rehberle ilişkin teknik altyapısını gerçek zamanlı paylaşımına uygun olacak şekilde kurmuştur.

TÜRKKEP diğer KEPHS'den kendisine iletilen sorgu talebini derhal olarak kendi KEP rehberinde sorgular ve sonuçları en geç 20 (yirmi) saniye içinde doğru, eksiksiz ve anlaşılabilir bir şekilde sorguyu ileten KEPHS'ye bildirir. Sistemlerde ya da ağ altyapısında yaşanabilecek yoğunluklara bağlı olarak sorgu sonucunu bildirme süresi en fazla 10 (on) saniye artış gösterebilir.

10.6. Rehberin Kullanılması

TÜRKKEP gönderici olarak hizmet verdiği hesap sahiplerine KEP rehberini sorgulama hizmeti verir. KEP rehberi sorgulamaları zorunlu veya isteğe bağlı rehber alanları kullanılarak gerçekleştirilir. Gerçek kişi sorgularında birden fazla kayıt bulunması durumunda TCKN ile sorgu yapılabilir, bunun dışında gerçek kişilerin KEP rehber kaydı TCKN alanı kullanılarak sorgulanamaz.

KEP Rehberi sorgulama işlem adımları aşağıdaki gibi gerçekleşir;

- Gönderici hesap sahibinden gelen sorgu talebi alınır,
- TÜRKKEP kendi KEP Rehberinde talep sorgulanır,
- Kendi rehberinde yok ise diğer KEPHS rehberlerinden talep sorgulanır,
- Tüm sorgu sonuçları birleştirilerek anlaşılabilir bir şekilde hesap sahibine sunulur, TÜRKKEP, kendisine gelen KEP rehber sorgusuna ilişkin sadece KEP hesabı adresi alanını sorgu sonucu olarak bildirir.

TÜRKKEP, bir rehber sorgusu sonucunda birden fazla 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.

Sorgulanan gerçek bir kişinin rehber kaydı ise ve TCKN hariç bütün rehber alanları ile sorgu sonucu bir tek gerçek kişiye indirgenemiyorsa, TCKN alanı ile sorgulama devam ettirilir.

TÜRKKEP, kendisine diğer KEPHS tarafından bildirilen KEP hesabı adresi alanına ilişkin sorgu sonucunu ilgili göndericiye ilettikten sonra kendi sistemlerinden siler.

10.7. Rehberin Güvenliği

TÜRKKEP kendi KEP Rehberine ilişkin tüm bilgilerin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini sağlayarak KEP rehberini işletir.

11. KEP SİSTEMİ KATMA DEĞERLİ HİZMETLERİ

TÜRKKEP KEP hizmetleri bağlamında KEP gönderilmesi ve alınması dışında, elektronik belgelerin saklanması, güvenli iletişim ve elektronik ortamda güvenilir üçüncü taraf hizmetleri gibi katma değerli hizmetler sunabilir.

Katma değerli hizmetlerle ilgili sözleşmeler ve ücretler, KEP hizmetleri dışında ayrıca düzenlenir.

12. YÖNETİM VE İŞLETME İLE İLGİLİ KONTROLLER

TÜRKKEP, KEP hizmetlerini yürütürken ofis ve veri merkezleri güvenliğini sağlamaya yönelik olarak yönetim ve işletmeyle ilgili çeşitli güvenlik kontrolleri uygular.

12.1. Fiziksel Kontroller

12.1.1. Ofis ve Veri Merkezleri

TÜRKKEP merkez ofisi ve veri merkezleri, dış tehditlere karşı korunaklı ve güvenli bir alanda konuşlandırılmış özelliklerde olup ofis içinde ve veri merkezlerinde yüksek güvenlikli bölümler ve çeşitli güvenlik alanları oluşturulmuştur.

12.1.2. Fiziksel Erişim

TÜRKKEP merkez ofisindeki alanlara fiziksel erişim sürekli kontrol altında tutulmaktadır. Ofis, dışarıdan kontrolsüz giriş çıkışın engellenmesi için korunaklı ve güvenlik kontrolü yapılmaktadır. Ofisin bina dışıyla bağlantılı tüm giriş çıkış noktalarında bina güvenlik görevlileri bulunur. TÜRKKEP merkez ofisindeki ve veri merkezlerindeki güvenli alanlara fiziksel erişim kartlı geçiş kontrol sistemleri aracılığıyla yapılır. Yetkisiz kişilerin belirli bölgelere girişi yasaklanmıştır. KEP hizmetleriyle ilgili kayıtların ve işlemlerin gerçekleştirildiği yüksek güvenlikli bölgeler yetkisiz girişe daima kapalı tutulur. Giriş ve çıkışlar kayıt altına alınır. Ek güvenlik önlemi olarak kritik bölge ve geçişler sürekli olarak kameralarla izlenir ve kamera çekim kayıtları güvenlik gereklilikleri nedeniyle en az 6 (altı) ay süresince saklanır.

12.1.3. Güç Kaynakları ve Havalandırma

TÜRKKEP merkez ofisinde ve veri merkezlerinde kullanılan tüm donanım ve teçhizat için kesintisiz çalışacak güç kaynakları bulunmaktadır. Merkez ofisteki sistemler güç kesintilerine karşı, anında devreye girecek kesintisiz güç kaynakları ile veri merkezilerindeki sistemler ise kesintisiz güç kaynakları ve jeneratörlerle desteklenir. Yedek güç ünitelerinin düzenli olarak bakımı yapılır ve ihtiyaca göre kapasiteleri geliştirilir.

Veri merkezlerinde ve ofisteki sistem odasında yeterli soğutma yedekli olarak kesintisiz şekilde sağlanır. Veri merkezlerinde optimum iklim koşullarının sağlanması için uygun havalandırma ve soğutma sistemleri kullanılarak sıcaklık ve nem kontrol altında tutulur.

12.1.4. Sel ve Su Baskınları

TÜRKKEP merkez ofisi inşaat önlemleriyle doğal afetler nedeniyle oluşabilecek sel ve su baskınlarına karşı korunmuştur. Binanın su ve kanalizasyon tesisatında oluşabilecek arızalara bağlı iç su baskınlarının önlenmesi için, tesisat uygun biçimde yapılmış, su kanallarının binada kontrollü biçimde ana tesisat yollarından geçirilmesiyle, su akışı kontrol altına alınmıştır. Tuvaletler ofis dışında yapılandırılmıştır. KEPHS teknik sistemlerinin donanımların ve yazılımlarının bulunduğu veri merkezlerindeki özel alanlara yakın su ve kanalizasyon yolu bulunmamaktadır.

12.1.5. Yangın Önleme ve Korunma

TÜRKKEP ofisinin bulunduğu binada yıldırım etkisine bağlı yangın çıkmaması için uygun nitelikte paratoner sistemi kurulmuştur. Elektrik kontaklarına bağlı yangınları önlemek için elektrik altyapısı kaliteli ve uygun malzeme ile hazırlanmış, güç sistemlerinde yeterli oranlarda elektrik sigortaları kullanılmıştır. Mutfak ofisin fiziksel olarak dışında kurulmuş olup ofisi etkileyecek nitelikte yangıcı ve

patlayıcı alet veya malzeme bulundurulmamaktadır.

Olası yangın durumlarını büyümeden fark edip önleyebilmek için ofisin uygun noktalarına duman ve ısı algılayıcıları yerleştirilmiştir. Yangın durumunda yeteri kadar yangın söndürme tüpleri belirli noktalara yerleştirilmiştir. Ayrıca binanın her katında yangın söndürme sistemi mevcuttur. Bunun dışında, personel kritik malzeme ve bölgeler için yangına müdahale etme konusunda eğitilerek bilgilendirilmiştir.

12.1.6. Kâğıt ve Veri Saklama Ortamları

TÜRKKEP KEP hizmetleri sırasında oluşturulan tüm fiziksel ve elektronik kayıtlar ve yedekleri uygun ve güvenli saklama ortamlarında tutulur. Fiziksel kâğıt arşiv odası TEKSİM Tekstil Antrepoculuk Sanayi ve Dış Ticaret Anonim Şirketine erişim güvenliği sağlanmış güvenli bir oda olarak tasarlanmış olup, arşivleme için kilitli metal dolaplar kullanılmaktadır.

Elektronik arşiv sistemleri, TÜRKKEP'in İstanbul ve Ankara'da konuşlandırılmış veri merkezlerinde oluşturduğu fiziksel olarak özel metal kafesle ayrıştırılmış ve erişim güvenliği sağlanmış özel alanlarda bulunmaktadır. Elektronik arşiv sistemlerine erişim yetkileri güvenlik gereksinimlerine göre verilmiştir.

12.1.7. Atıkların Atılması ve İmha Edilmesi

KEP hizmetlerine bağlı, elektronik veya kâğıt ortamda saklanan tüm bilgi ve belgeler, saklanmaları gerekmiyorsa tamamen imha edilerek atılır. Bilgi işlem ve veri depolama cihazları ile kriptografik cihazlar atılmaları gerektiğinde fiziksel olarak imha edilir veya üretici firma talimatları doğrultusunda sıfırlanır. TÜRKKEP birimlerinin diğer tüm atıkları uygun biçimde ofis ve veri merkezleri dışına çıkarılır. TÜRKKEP çevreye duyarlı teknolojiler kullanır ve süreçler uygular.

12.1.8. Şehir Dışında Yedekleme

TÜRKKEP, KEP hizmetlerinde iş sürekliliğini sağlayabilmek amacıyla, İstanbul'daki merkez ofisi ve veri merkezinde oluşabilecek herhangi bir afet durumunda sistemlerini yeniden işletilebilir duruma getirebilmek için KEP hizmetleriyle ilgili kayıtları ve delillerinin ve diğer gerekli verilerin yedeklerini Ankara'da konuşlandırılmış ikinci bir veri merkezinde oluşturduğu erişim güvenliği fiziksel ve elektronik olarak sağlanmış özel alandaki sistemlerinde ve güvenli arşiv donanımlarında saklamaktadır. TÜRKKEP kendi içinde yedekli (birden fazla disk grubu barındıran) depolama ve arşiv sistemleri kullanır.

12.2. İşleyiş Kontrolleri

12.2.1. Güvenilir Roller

TÜRKKEP KEP hizmetlerinde görev alan personelin organizasyonunun sağlanması amacıyla, tüm KEP iş süreçlerinin yürütülmesinde görev alacak güvenilir roller belirlenmiştir.

- **Üst Düzey Yöneticiler:** TÜRKKEP KEP hizmetlerinin yasal düzenlemeler ve standartlar ile TÜRKKEP dokümantasyonlarına uygun şekilde yürütülmesinden teknik, idari, mali ve yasal açıdan sorumlu yetkililerdir.
- **Müşteri Hizmetleri Görevlileri:** Müşteri hizmetleri görevlileri, KEP başvuru kaydı alınması, sözleşmelerin imzalatılması, başvuru formlarının alınması, ilgili belgelerin alınması, alınan kayıtlardaki verilerin sisteme girilmesi, hesapların açılması, yenilenmesi, kapatılması, rehber kaydı veya silinmesi, hesaplarla ilgili işlemlerin yapılması gibi KEP hizmetlerinden sorumlu

çalışanlardır

- **Uyumluluk Görevlileri:** TÜRKKEP Kurumsal Yönetim Sistemini oluşturan bilgi güvenliği, iş sürekliliği, kişisel verilerin korunması, kalite yönetimi, hizmet yönetimi ve müşteri şikâyetleri yönetimi gibi politikalarının, prosedürlerinin, talimatlarının ve uygulamalarının yürütülmesinden ve işletilmesinden sorumlu çalışanlardır.
- **Teknik Görevliler:** KEP hizmetlerine ilişkin teknik altyapının ve sistemlerin kurulumu, yapılandırılması, uygulamaların kurulumu ve çalıştırılması ile sistemin devamlılığının sağlanması ve aynı zamanda sistem yedekleme ve geri yükleme işlemleri için yetkilendirilmiş çalışanlardır.
- **Sistem Denetçileri:** KEP hizmetlerine ilişkin bilgi varlıklarının, hesap sahiplerinin kişisel verilerinin, KEP istemine ilişkin kayıtların ve KEP delillerin uygun şekilde korunduğunun ve saklandığının izlenmesi ve denetlenmesi için yetkilendirilmiş çalışanlardır.
- **Müşteri Destek Görevlileri:** TÜRKKEP müşterilerinin KEP hesaplarıyla ilgili taleplerinin alınması ve KEP hesaplarının kullanımıyla ilgili teknik destek verilmesi için yetkilendirilmiş çalışanlardır.

12.2.2. Her Görev İçin Gereken En Az Kişi Sayısı

TÜRKKEP, KEP hizmetlerinin verilmesinde kritik işlemlerin yapılabilmesi için görevler ayrılığı prensibine dayalı çok kişi kontrollü bir sistem yapılandırılmıştır. KEP hesaplarıyla ilgili başvuru kayıtlarını alan ve verileri sisteme giren kişi ile bu verileri belgelerle karşılaştırmalı kontrol eden ve/veya onaylayan aynı kişi olmayacak şekilde görevlendirme ve yetkilendirme yapılmaktadır.

TÜRKKEP işlem sertifikasının yüklenip KEP hizmetlerindeki ileti zarfının, delillerin ve bazı kayıtların imzalanmasında kullanılacak donanım güvenlik modülüne erişim yetkisi tek kişiye verilmemektedir. TÜRKKEP KEP işlem sertifikasının saklandığı Donanım Güvenlik Modülü, en az 3 kişiden 2 sinin, fiziksel anahtarlarını kullanarak ve yerinde işlem yapmasına uygun şekilde konumlandırılmıştır.

KEP hesapların açma ve kapama süreçlerinde işlemler en az iki yetkilinin onayı ile yapılabilmektedir.

12.2.3. Her Görev için Kimlik Doğrulama

TÜRKKEP KEP hesaplarıyla ilgili süreçlerde güvenilir rollere atanan çalışanlar, öncelikle atanmış yetkileriyle birlikte güvenlik sistemine tanıtılır. Böylelikle her kritik işlem öncesi bu rollerdeki kişilerin kimlik doğrulaması yapılır. Doğrulama tamamlandıktan sonra işleme izin verilir ve işlem tamamlandıktan sonra kaydedilir.

12.2.4. Görevlerin Ayrılmasını Gerektiren Roller

KEP süreçleri işletilirken ve hizmetleri verilirken, aynı süreçte yapılan ardışık işlemlerin tümü farklı işlem noktalarında farklı kişiler tarafından yapılır. Görevlerin dağıtımını farklı rollere atanarak süreç içinde aynı kişinin işin bütünü yapması engellenmiştir.

Yapılan her işlem, sistemde rol bazlı olarak ayrıntılı işlem ve zaman bilgisi içerecek şekilde kayıt altına alınmaktadır.

12.3. Personel Kontrolleri

12.3.1. Nitelik, Deneyim ve Güvenlik Gereklilikleri

TÜRKKEP'te çalışan personel, KEP süreçlerinin işleyişini doğru ve güvenilir bir şekilde yürütebilecek nitelikte, göreve uygun eğitim düzeyine sahip, konusunda bilgili ve eğitimi, benzer çalışma

alanlarında deneyim sahibi kişilerden seçilmektedir. Personele TÜRKKEP'te yürüttüğü görevler ile ilgili eğitim ve yönlendirme ve iş başı eğitimleri verilmektedir. Ayrıca, tüm personele bilgi güvenliği, iş

sürekliliği ve kişisel verilerin korunmasıyla ilgili standartlar kapsamındaki politikalar, prosedürler ve talimatlar hakkında farkındalık eğitimleri verilmektedir.

12.3.2. Kişisel Özgeçmiş Gereklilikleri

TÜRKKEP'te çalışan personelin özgeçmişi ve referansları değerlendirilmekte, işe teknik ve idari açıdan uygunluğundan emin olunmaktadır. Uygun nitelikte olduğu belirlenen kişiler için mutlaka adli sicil belgesi istenmekte ve gerekli durumlarda güvenlik soruşturması yapılmaktadır.

12.3.3. Eğitim Gereklilikleri

TÜRKKEP personeli göreve başlamadan önce sorumlulukları kapsamında eğitimden geçirilir. Eğitim süresince, çalışanlar KEP ile ilgili yasal düzenlemeler ve iş süreçleri (müşteri hizmetleri, başvuru kayıt hizmetleri, vd.) ile kurumsal yönetim sistemini oluşturan bilgi güvenliği, iş sürekliliği ve kişisel verilerin korunması sistemleriyle ilgili politikalar, prosedürler ve talimatlar; kullanacakları yazılım ve/veya donanım birimleri hakkında ayrıntılı olarak bilgilendirilir. Kayıt Yetkilisi olarak çalışanlar da görevlerinin gerektirdiği eğitime tabi tutularak işe başlatılırlar.

12.3.4. Tekrar Eğitimi Gereklilikleri

Çalışanlara yönelik eğitim, göreve başlarken verilen ilk eğitimin ardından gerekli görülen durumlarda tekrarlanır. Sürekli olarak yürütülen ölçme ve değerlendirme çalışmalarının sonuçlarına göre ilgili personelin eğitim ihtiyacı belirlenir, verimin artırılmasına yönelik ek eğitimler de düzenlenebilir. Verilen eğitimlerin konuları ve kapsamı, gelişen teknoloji ve yenilenen yazılım ve donanım birimlerine uygun olarak sürekli güncellenir ve yenilenir.

12.3.5. İş Rotasyonu Sıklığı ve Sırası

TÜRKKEP'te kayıt yetkilisi, müşteri destek görevlisi, veri giriş görevlisi, danışma görevlisi, evrak görevlisi gibi görevlerde çalışanlar kendi çalışma alanları içindeki alt görevlerde rotasyona tabi tutulurlar.

12.3.6. Yetkisiz İşlemler için Yaptırımlar

TÜRKKEP personelinin teşebbüs edeceği yetkisiz işlemler için, TÜRKKEP insan kaynakları politikası ve prosedürleri uyarınca gerekli disiplin cezaları uygulanır. Eğer bu yetkisiz işlem sonucunda TÜRKKEP veya müşterileri zarar görürse, bu zararın ilgili çalışandan tazmini yoluna gidilir. TÜRKKEP yetkisiz işlem yapanlar hakkında işlem yapılmasını temin etmek üzere, adli mercilere başvuruda bulunur.

12.3.7. Bağımsız Alt Yüklenici Gereklilikleri

KEP süreçleri dâhilinde alt yükleniciler aracılığıyla yürütülen işlemler için, TÜRKKEP ile alt yüklenici firma arasında bir hizmet sözleşmesi imzalanır. Bu hizmet sözleşmesi KEP hizmetlerinin gerektirdiği bilgi güvenliği, iş sürekliliği ve kişisel verilerin korunmasıyla ilgili koşullarını ve hizmet esaslarını belirler.

12.3.8. Personele Sağlanan Dokümantasyon

TÜRKKEP personeline, KEPUE belgesi, KEP süreçleriyle ilgili kurumsal politika, prosedürler ve talimatlar, çalışanların rollerine göre düzenlenmiş görev tanımları, kullanılan yazılım ve donanıma ait kullanım kılavuzları sağlanır.

12.4. Denetim Kayıtları Alma Prosedürleri

12.4.1. Kaydedilen Olay Tipleri

KEP hesapları ve hizmetleriyle ilgili tüm işlemlerin yaşam döngüsü içinde yürütülen tüm kayıtları TÜRKKEP tarafından tutulur. Bu kayıtların arasında KEP hesabı başvuru kayıtları, ilgili her türlü müşteri talebinin kayıtları, TÜRKKEP birimlerindeki güvenilir rollere sahip çalışanların işlem kayıtları; çalışanların TÜRKKEP birimlerine giriş ve çıkış kayıtları ile sistem modüllerine erişim kayıtları; doküman takibiyle ilgili kayıtlar; yazılım ve donanım kurulum, güncelleme ve onarım kayıtları sayılabilir.

İşlem kayıtları tutulurken işlemin tanımı, işlemi yapan kişi, işlemin tarih ve zaman bilgisi ve işlemin sonucu kaydedilir. KEP Kayıtlarının ve Delillerinin tam zamanı, Türkiye Cumhuriyetinde yetkili bir ESHS'den alınmış zaman damgası hizmetiyle birlikte KEPHS işlem sertifikası kullanılarak imzalanır ve en az 20 (yirmi) yıl süreyle saklanır. E-Tebligat kayıtları ve delilleri aynı şekilde en az 30 (otuz) yıl saklanır.

12.4.2. Denetim Kayıtları İşleme Sıklığı

Denetim kayıtları sürekli olarak tutulur ve bu kayıtların yedekleri alınarak güvenli şekilde saklanır.

12.4.3. Denetim Kayıtlarının Saklanma Süresi

TÜRKKEP işleyişine ait elektronik ortamda tutulan denetim kayıtları en az 6 (altı) ay süreyle sistemde tutulur. Bu sürenin sonunda yasal düzenlemeler uyarınca saklanmak üzere arşivlenir.

12.4.4. Denetim Kayıtlarının Korunması

Denetim kayıtları fiziksel ve elektronik güvenlik önlemleriyle korunur, sadece yetkili kişilerin erişimine açık tutulur. Denetim kayıtları veri bütünlüğü sağlanarak saklanmaktadır.

12.4.5. Denetim Kayıtlarının Yedeklenme Prosedürleri

Elektronik denetim kayıtlarının kopyaları periyodik olarak diğer şehirdeki sistemlere aktarılır.

12.4.6. Denetim Bilgisi Toplama Sistemi (İç ve Dış)

Denetim kayıtları, KEPHS iş süreçlerinin yürütülmesinde kullanılan KEPHS sistemi yönetim yazılımı ve müşteri hesapları yönetim sistemi yazılımı gibi temel uygulamalar tarafından tutulur.

12.4.7. Olayı Yaratan Kişiyi Bilgilendirme

Rutin işlemlerin dışında kalan denetim kayıtlarının olduğu durumlarda, olayı yaratan kişi sistem tarafından uyarılır. Olayın çeşidine ve önemine göre, sistem üzerinde olayı yaratan kişinin yönetiminden sorumlu üst yetki seviyesindeki kişi veya kişiler de bilgilendirilebilir.

12.4.8. Zarar Görebilirlik Değerlendirmesi

Denetim kayıtları sistem üzerinde raporlanır. Bu raporların analiz edilmesiyle sistemdeki bilgi güvenliği ve fiziksel/elektronik güvenlik açıkları ve KEP süreçlerindeki aksamalar belirlenerek önlem alınmaktadır.

12.5. Kayıtların Arşivlenmesi

12.5.1. Arşivlenen Kayıt Tipleri

TÜRKKEP, tüm denetim kayıtları, KEP süreçlerine yönelik başvuru, talep ve talimatlar, kâğıt üzerinde alınan tüm destekleyici belgeler ile KEP hesabı sahiplerinden alınan sözleşmeler, başvuru formları, müşterilerle yapılan resmi yazışmalar, TÜRKKEP tarafından resmi olarak dışarıya gönderilen tüm iletilere ait deliller ve KEPUE Belgesinin tüm sürümleri, kurumsal yönetim sistemi politikalarının, uygulama prosedürlerinin, talimatların ve formların bütünü, TÜRKKEP arşiv prosedürleri uyarınca arşivler.

Arşivlerin büyük bir kısmı elektronik ortamda tutulurken, kâğıt üzerindeki yazışmalar, formlar, belgeler, müşteri dosyaları, şirket belgeleri gibi kayıtlar da kâğıt ortamında arşivlenir.

12.5.2. Arşivlerin Saklanma Süresi

KEP hizmetleriyle ilgili kayıtların ve delillerin arşivleri, yasal düzenlemeler uyarınca en az 20 (yirmi) yıl süreyle saklanır. E-Tebliğat kayıtları ve delilleri en az 30 (otuz) yıl saklanır.

12.5.3. Arşivlerin Korunması

Arşivler fiziksel ve elektronik güvenlik önlemleriyle korunur, sadece yetkili kişilerin erişimine açık tutulur. Elektronik arşivlerin yetkili olmayan kişiler tarafından görülmesi, değiştirilmesi veya silinmesi önlenmiştir. Kâğıt üzerindeki arşivler ise sadece yetkili kişilerin girme izni bulunan fiziksel ve elektronik güvenlik tedbirleri alınmış özel birimlerde tutulurlar.

12.5.4. Elektronik Ortamdaki Arşivin Yedeklenme Prosedürleri

İlgili prosedürler uyarınca, elektronik ortamdaki arşivlerin yedekleri tutulur. Kayıtların Zaman Damgası Altına Alınması Gereklilikleri

TÜRKKEP KEP kayıtları ve delilleri, elektronik arşivde zaman bilgisiyle birlikte saklanır.

12.5.5. Arşiv Toplama Sistemi

Arşiv kayıtları, TÜRKKEP arşiv yönetim sistemi kullanılarak, ilgili prosedürler uyarınca derlenir.

12.5.6. Arşiv Bilgisinin Edinilmesi ve Doğrulanması Prosedürleri

TÜRKKEP arşiv bilgilerine, Kurum talebi veya yasal süreçlerin bir gereği olarak kontrollü erişim sağlanır.

12.6. İşlem Sertifikası Yenilenmesi ve Değişimi

TÜRKKEP'in KEP hizmetlerine ilişkin verileri güvenli e-imza ile imzalamak için yetkili bir ESHS'den temin ettiği İşlem Sertifikası mevzuata uygun şekilde yenilenir. Yenilenen işlem sertifikası uygun şekilde BTK'ya bildirilir.

12.7. Güvenliğin Yitirilmesi ve Felaket Kurtarma

12.7.1. Güvenlik Kaybına Neden Olabilecek Olaylar

TÜRKKEP'in ve KEP hizmetlerinin işleyişini engelleyecek nitelikte olayların veya güvenlik sorunlarının oluşması durumunda, TÜRKKEP, bilgi güvenliği ihlal olayı ve iş sürekliliği yönetimi prosedürleri ve

planları uyarınca duruma müdahale edilir. TÜRKKEP personeli tarafından fark edilerek raporlanan ihlal olayları ve güvenlik açıklarına müdahale ve sorun giderme yöntemleri bahsi geçen dokümanlarda açıkça ifade edilmiştir.

TÜRKKEP KEP Hesabı sahiplerinin ve üçüncü kişilerin, KEP hesabının kullanımı sırasında karşılaştıkları güvenlik sorunlarını bildirebilmeleri için internet sitesinde bir e-posta adresi yayımlar. Bu e-postaya yapılan güvenlik açığı bildirimleri TÜRKKEP tarafından değerlendirilir ve gerekli görülen hallerde en kısa süre içinde bildirim yapıp geri dönüş yapılır.

12.7.2. Bilişim Kaynakları, Yazılım ve/veya Verilerin Bozulmuş Olması

Bilişim kaynaklarının zarar görmesi, yazılım birimlerinde veya işleyişe dair verilerde bozulma oluşması durumunda, öncelikle arızanın kaynağı derhal bulunur ve arıza giderilir. Ardından hasar tespiti yapılır. Daha sonra, varsa, etkilenen kayıtlar yedekleme sistemlerinden geri yüklenir.

12.7.3. İşlem Sertifikası Güvenliğinin Yitirilmesi

TÜRKKEP işlem sertifikasının imza oluşturma verisinin güvenliğinin ve güvenilirliğinin yitirilmesi durumunda, TÜRKKEP acil durum müdahale planı ve iş sürekliliği planları uyarınca hizmet derhal durdurulur ve işlem sertifikasının iptali için ilgili ESHS'ye başvuru yapar ve durumu BTK'ya bildirir. Aynı zamanda, diğer işlem sertifikası ile işlem yapılmaya başlanır. İkinci bir işlem sertifikasının alınmamış olmaması durumunda derhal Mevzuata uygun yeni bir işlem sertifikası alınarak işlemler yürütülür.

12.7.4. İş Sürekliliği Yetenekleri ve Felaket Kurtarma

TÜRKKEP KEP sistemlerini yedeklemiş ve İstanbul dışında Ankara'da yedek sistem, felaket kurtarma merkezi (FKM) tesis etmiştir. BT iş sürekliliğini temin etmek üzere, TÜRKKEP İstanbul veri merkezinde ve ofisinde bulunan kritik veriler Ankara'daki veri merkezindeki sistemlere yedeklenir.

TÜRKKEP İstanbul veri merkezinin ve ofisinin tamamen çalışamaz hale gelmesi halinde, Ankara'daki veri merkezindeki TÜRKKEP sistemleri tüm KEPHS faaliyetlerini yürütebilecek ve KEP hizmetlerini verebilecek nitelikte planlanmıştır.

Bu işleyişin devamlılığını sağlamak üzere, ilgili prosedürler uyarınca uygun zamanlarda tatbikatlar düzenlenir. TÜRKKEP işleyişini engelleyecek nitelikte olayların veya güvenlik sorunlarının oluşması durumunda, TÜRKKEP iş sürekliliği politikası, prosedürleri ve talimatları uyarınca duruma müdahale edilir.

TÜRKKEP KEP sistemleri üzerindeki veriler, veri depolama sistemleri üzerinden yedek veri merkezindeki veri depolama sistemleri üzerine çevrimiçi olarak doğrudan transfer edilir.

13. BİLGİ GÜVENLİĞİ VE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

TÜRKKEP, bilgi güvenliği, iş sürekliliği ve kişisel verilerin korunması standartları kapsamında, KEP ile ilgili yasal düzenlemeler ve standartlara uygun olarak merkez ofisinde, veri merkezi tesislerinde ve teknik altyapısında fiziksel ve elektronik güvenlik tedbirlerini en yüksek düzeyde almıştır. TÜRKKEP, KEP hizmetlerinin, bilgi güvenliği, iş sürekliliği ve kişisel verilerin korunması standartlarına, yasal düzenlemelere uyumunu taahhüt eder, bunun için gerekli tüm tedbirleri alır.

13.1. Personel

TÜRKKEP kadrosunda bilgi güvenliği, veri koruması, sistem yönetimi, veri tabanı yönetimi, bilgisayar ağları yönetimi, internet uygulamaları yönetimi, yazılım uygulamaları yönetimi ve diğer gerekli alanlarda yeterli meslekî deneyime ve yetkinliğe sahip uzman teknik personeli istihdam etmekte ve/veya dış hizmet alımı yoluyla istihdam ettirmektedir.

TÜRKKEP ayrıca, KEP hesaplarıyla ilgili müşteri hizmetlerinin sağlıklı ve güvenli verilebilmesi için başvuru kaydının alınması, hesapların kullanıma açılması, kapatılması, rehberde kaydedilmesi veya silinmesi gibi tüm hizmetleri yerine getirecek yeterli sayıda ve yetkinlikte personeli istihdam etmektedir.

13.1.1. Personel İşe Alma

TÜRKKEP yönetim kadrosu ve çalışanlarından işe alınmadan önce yeterli mesleki deneyime sahip olduğuna dair belgeler, kişisel güvenlik geçmişleri hakkında adli kayıtlar ve referans bilgileri istenmektedir. İşe alınmanın ön koşulu, yönetmelikte de belirtildiği gibi, Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile; kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezası almamış ya da affa uğramış olsa bile devletin güvenliğine karşı suçlardan, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlardan, zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından hüküm giymemiş olmaktır.

İşe başlayan personel ile işbaşı yaparken işin durumuna göre çalışma koşullarını içeren yazılı bir Personel Hizmet Sözleşmesi (iş akdi) düzenlenir. Personele, imzalamış olduğu iş sözleşmesinin bir kopyası verilir. İşe başladıktan sonra, TÜRKKEP kurumsal yönetim sistemini oluşturan bilgi güvenliği, iş sürekliliği ve kişisel verilerin korunması sistemleri ile insan kaynakları yönetimi ve ilgili diğer politikalar, prosedürler ve talimatların dokümantasyonuna erişim hakkı ve farkındalık eğitimi verilir.

13.1.2. Personelin Kişisel Bilgisayarlarının Güvenliği

TÜRKKEP personeline, iş için sağladığı kişisel bilgisayarlara sadece yetkili kişilerin erişmesi gerektiğini bildirir. Bilgisayarların kullanımı için kullanıcı adı ve parolaların yönetimi, harici cihazların şifrelerinin yönetimi kontrol edilmekte ve denetlenmektedir. Kritik bilgilerin (hizmete özel, hassas, gizli, çok gizli) TÜRKKEP dışına yetkisiz çıkarılması yasaklanmıştır.

13.1.3. Personelin Farkındalığı

TÜRKKEP için personeli, bilgi güvenliğini, iş sürekliliğini ve kişisel veri gizliliğini sağlayacak ve sürdürecektir en önemli varlığıdır. Bu nedenle TÜRKKEP, personelin kişisel gelişimine, yeni teknolojileri takibine ve ilgili TÜRKKEP politikaları, prosedürleri, mevzuatlar ve standartlar ile ilgili farkındalığına önem verir. Bu doğrultuda düzenli aralıklarla ve/veya ihtiyaçlar doğrultusunda personeline farkındalık eğitimleri ve teknik eğitimler düzenler ve/veya yetkin kurumlar tarafından düzenlenen eğitimlere katılımlarını sağlar. Verilen eğitimlerdeki performansı ölçer ve bu doğrultuda ihtiyaçları düzenli olarak takip eder.

13.1.4. Personelin İşten Ayrılması

Personelin istifa veya iş sözleşmesinin feshi ile işten ayrılması durumunda, yasal düzenlemelere uygun şekilde işlemleri yapılır ve işten ayrılma belgeleri düzenlenerek kendisine verilir ve ilgili

kurumlara bildirilir. İşten ayrılan personelin, üzerine zimmetli olan malzemeler geri alınır ve kendisiyle

ilgili sistemlere erişim için verilmiş olan yetkileri kaldırılır. Ayrıca bilgi güvenliği prosedürleri yürütülerek gerekli işlemler yapılır.

13.1.5. Personelin Denetimi

Personelin yetkisi dışında veya TÜRKKEP politika, prosedür ve talimatlarına aykırı işler yapması durumunda TÜRKKEP insan kaynakları yönetmeliğine göre işlem yapılır, yapılan eylem yasal suç kapsamında ise gerekli yasal işlemler uygulanır.

13.2. Bilişim Sistemleri ile İlgili Tasarım ve Operasyon Esasları

TÜRKKEP tarafından müşterilerine hizmet sağlamak üzere tasarlanan bilişim altyapısında, mevzuatın istediği ve TÜRKKEP müşteri hizmetleri/kurumsal yönetimi sistemi kapsamındaki gereksinimleri karşılayan sistemler kullanılmaktadır.

13.2.1. Bilişim Sistemleri Altyapı Mimarisi

TÜRKKEP VM, olağanüstü durumlarda bile hizmetlerin kesintisiz sürdürülebilmesi amacıyla iki farklı şehirde konumlandırılmış, ek olarak kendi içlerinde yedeklenmiştir. VM'lerdeki sistemler aynı tasarıma sahiptir ve herhangi bir donanım değişikliğine gerek olmadan büyütme/terfi (upgrade) olanaklarına sahiptir. VM'lerdeki TÜRKKEP sistemleri, aktif/pasif modeliyle çalıştırılmakta, sahip olunan teknoloji, sistemlerin bileşenleri ve özellikleri aktif/aktif çalışma modeline de geçiş imkânı sağlamaktadır. Ayrıca, yedek kapasite bulundurulmakta ve bir talep ya da ilave kaynak gereksiniminde bu yedek kapasite devreye alınabilmektedir.

VM'ler ve merkez ofis güvenli ve yeterli kapasiteye sahip iletişim ağ bağlantıları ile birbirine bağlanmıştır. Sistemlerin yönetimi TÜRKKEP merkez ofisinden yürütülmektedir.

TÜRKKEP bilişim sistemleri, kullanılan sanallaştırma teknolojileri ile fiziksel sunucuların etkin ve verimli kullanılması, hizmet sunucularının yedeklenebilmesi, arızalanan herhangi bir sunucunun yedeğinin kolaylıkla devreye alınabilmesi, sunucuların hızlı ve kolay yönetilebilmesi, sunucu kaynaklarının sistem işleyişini etkilemeden artırılabilmesi ve azaltılabilmesi imkân ve kabiliyetine sahiptir.

Bakım ve destek hizmetlerinin kolay ve hızlı alınabilmesi için ana sistemler tek bir tedarikçiden, tümleşik bir çözüm olarak satın alınmıştır. Ayrıca sistemlerdeki tüm bileşenlerin birbiri ile entegre ve uyumlu çalışması, bakımlarının ve sistem yükseltmelerinin tek elden yapılması ve arıza durumlarında tek bir kaynaktan hızlı çözüm sağlanması için tedarikçiyle bakım ve destek anlaşması yapılmıştır.

TÜRKKEP Merkez ofisindeki sistemler üzerinde tutulan verilerin yedeklenmesi, donanımsal bir veri yedekleme ünitesi kullanılarak yapılmaktadır.

13.2.2. KEPHS Sistem Yönetimi Yazılımı

TÜRKKEP tarafından kullanılmakta olan KEPHS sistem yönetimi yazılımı, ETSI TS 102 640 standardına tam uyumludur.

13.3. Ağ Güvenliği

TÜRKKEP'in KEPHS faaliyetlerini kesintisiz ve güvenli olarak sağlaması amacıyla, sistemlerine ve uygulamalarına izinsiz erişimlere ve saldırılara karşı gerekli koruma tedbirleri alınmıştır.

TÜRKKEP bilgi güvenliği ihtiyaçlarına göre gizlilik değeri yüksek olan bilgi varlıklarının bulunduğu sistemler/sunucular ile ofis içinde kullanılan sistemler/sunucular/kullanıcı bilgisayarlarını birbirinden yalıtılmış farklı ağlar üzerinde konumlandırmıştır. Ayrıca mantıksal ağlar arasında filtrelemeler ile belirli ve tanımlı trafiğin akışına kontrollü olarak izin vermektedir. Dış ağlardan şirket içi ve VM ağlarına gelen tüm trafik için, izin verilmemiş servisleri ve bağlantı tiplerini reddeden güvenlik duvarı (Firewall) ve erişim listeleri ile korunur. Ağ üzerindeki güvenlik cihazlarına erişimler kontrollü sağlanmakta, kayıt altına alınmakta ve denetlenmektedir.

13.4. Fiziksel Güvenlik

TÜRKKEP merkez ofisi bu KEPUE belgesinde belirtilen adreste konumlanmıştır. TÜRKKEP KEPHS teknik altyapısı ve sistemleri İstanbul ve Ankara'da bulunan iki ayrı veri merkezinde yer alan kafesle çevrilmiş özel alanlarda konuşlandırılmıştır. TÜRKKEP merkez ofisinin bulunduğu binanın tüm dış güvenliği bina yönetimi tarafından yedi gün yirmi dört saat sürekli olarak sağlanmaktadır. TÜRKKEP merkez ofisindeki çalışma alanına ve veri merkezlerindeki özel alanlarına giriş kontrollü ve erişim yetkileri dâhilinde yapılmaktadır.

TÜRKKEP ofisindeki çalışma alanına, sistem odasına giriş, kapı geçiş kontrol sistemleri ile kayıt altına alınmakta olup, ofisin girişinden itibaren kritik alanlar güvenlik kameraları ile yirmi dört saat kesintisiz izlenmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Yetkisiz personelin ve misafirlerin erişim kontrollü güvenli alanlara girişine izin verilmez. Başvuru yapmak isteyen müşteriler, iş ortakları ve misafirlerle görüşme yapılabilecek odalar çalışma alanı dışında ofis girişinde konumlandırılmıştır. Bu alanlara giriş çıkışlar güvenlik kameralarıyla gözetlenmektedir.

Güvenli alanlara tedarikçilerin veya üçüncü taraf personelinin erişiminin gerektiği durumlarda, bu kişilerin TÜRKKEP yetkili personeli gözetiminde ve nezaretinde güvenli alanlara erişimine izin verilir. Güvenli alanlarda üçüncü kişiler yalnız bırakılmaz ve işinin dışında veri kaydedici cihaz kullanmasına izin verilmez.

Ofis içinde yangın alarm sistemleri konumlandırılmış olup bina güvenlik personelinin uyarılması için alarmlar üretilir. Ofis içinde gerekli alanlarda ve güvenli alanlarda yangın söndürme tüpleri bulunmaktadır. Yangın ve su akıntısı gibi dış tehditlere karşı, güvenli alanlar yalıtılmış olup düzenli kontrolleri yapılmaktadır. TEKSİM Tekstil Antrepoculuk Sanayi ve Dış Ticaret Anonim Şirketinde bulunan arşiv odasında ayrıca nem sensörü bulunmaktadır. Ofisteki sistem odasındaki sunucular ile kişisel bilgisayarlar elektrik kesintilerine ve yük dalgalanmalarına karşı kesintisiz güç kaynakları ile korunmaktadır.

TÜRKKEP, İstanbul ve Ankara'da olmak üzere ISO 27001 bilgi güvenliği yönetim sistemi sertifikasına sahip iki ayrı veri merkezinde kendisine ait özel geçiş kontrollü metal kafesle çevrili şekilde birer alan oluşturmuştur. Bu özel alanların, fiziksel güvenlik önlemleri kapı geçiş kontrolüyle ve güvenlik kameralarıyla alınmıştır. Veri merkezi hizmetlerini sağlayan tedarikçi ile bilgi güvenliği, iş sürekliliği ve kişisel verilerin korunmasına yönelik gereksinimleri belirleyen sözleşmeler yapılmıştır.

13.5. Açıklık Giderme, Zararlı Kod ve Virüsten Koruma

TÜRKKEP bilişim sistemlerinin özelliklerine göre konusunda uzmanlığı kabul edilmiş firmalar ile üretici firmalar tarafından yayınlanmış sistem/güvenlik zafiyetleri ve açıkları düzenli aralıklar ile takip edilmekte ve ilgili zafiyet giderme işlemi uygun TÜRKKEP bilişim sistemleri üzerinde önce test edilip, sonrasında canlı sistemlere/sunuculara uygulanmaktadır.

TÜRKKEP, sunucu ve kullanıcı bilgisayarlarına bulaşabilecek ve zarar verecek zararlı kodları ve/veya yazılımları önlemeye yönelik olarak anti virüs yazılımı gibi güvenliği sağlayan yazılımlar kullanılmakta ve sürekli olarak güncellenmektedir.

14. DENETİM

14.1. İç Denetim

TÜRKKEP, yetkili bir KEPHS olarak vermekle yükümlü olduğu hizmetlerin işleyişi ve süreçlerine yönelik başta bilgi güvenliği, iş sürekliliği ve kişisel verilerin korunması alanlarında yeterliliği ve yetkinliği olan kendi iç denetçileri tarafından düzenli olarak denetlenmektedir. TÜRKKEP İç Denetçileri, tamamen özgür iradeleri ve sahip oldukları yetkileriyle, kendileriyle doğrudan bağı olmayan bölümleri, birimleri veya doğrudan sorumluluk taşımadıkları süreçleri ve bunlarla ilgili görevli ve/veya yetkili personel, teknik sistemler ve cihazlar ile prosedür ve talimat gibi tüm bilgileri, belgeleri ve uygulamaları denetlerler.

TÜRKKEP, Kurumsal Yönetim Sistemi ve yasalar ile standartlara uyumluluk çerçevesinde, Kurumsal KEP adres başvurularının alınması ve hizmet verilmesi süreçleri başta olmak üzere, temel KEP hizmetlerinde faal herhangi bir kritik yetkisi olmayan Uyumluluk Yöneticisi atamıştır. Uyumluluk Yöneticisi, bilgi güvenliği, iş sürekliliği ve kişisel verilerin korunması başta olmak üzere kurumsal yönetim sisteminin tüm politikaları, prosedürleri ve talimatlarının uygulanmasını izler, denetler, gözden geçirir ve TÜRKKEP Kurumsal Yönetim Sistemi ve Uyumluluk Komitesi'ne raporlar.

TÜRKKEP, planlı iç denetimler haricinde, önceden haber verilmeden ani olarak da ayrıca denetlenir. Habersiz iç denetimler genel ve özel amaçlı olarak, uyumluluk yöneticisi ve/veya kurumsal yönetim sistemi ve uyumluluk komitesi ve/veya üyeleri tarafından yapılır.

İç denetimde uygunsuzluk bulunması halinde "İç Denetim Uygunsuzluk Raporu" düzenlenerek bulgular kayıt altına alınır. Uygunsuzluk raporu ilgili bölüm yöneticisi ve uyumluluk yöneticisine verilir, ayrıca kurumsal yönetim sistemi ve uyumluluk komitesine sunulur. İlgili uygunsuzluk hakkında yetkililer tarafından gerekli iyileştirme/düzeltilme/düzenleme önlemleri alınır.

TÜRKKEP, yılda en az 1 (bir) kez veya gerek duyduğunda veri merkezi hizmeti, teknik sistem altyapı sağlayıcı, KEPHS sistem yönetim yazılımı ile ana uygulama yazılımlarını tedarik ettiği ana tedarikçilerini denetler. Ana tedarikçilerle bilgi güvenliği ve iş sürekliliği politikalarını içeren gizlilik sözleşmesi yapılır.

14.2. Dış Denetim

TÜRKKEP, KEP ile ilgili yasal düzenlemelere göre, en az iki yılda bir kez re'sen BTK tarafından düzenli olarak denetlenir.

TÜRKKEP, yetkili bir KEPHS olarak, yerine getirmekle yükümlü bulunduğu KEPHS görevleri ve yükümlülükleri hakkında bir şikâyet olması halinde, BTK tarafından şikâyetin yerinde görülmesi, haberli veya habersiz denetim yapılmasına karar verildiği gibi durumlarda da KEP ile ilgili yasal düzenlemelere göre her zaman denetlenebilir veya denetletilebilir.

TÜRKKEP, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı (ISO 27001), BT İş Sürekliliğine Hazırlık Standardı (ISO 27031) ve Veri Koruma, Kişisel Bilgi Yönetimi Standardı (BS10012) denetimlerini TÜRKAK

tarafından ve/veya yurtdışındaki bir akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş bir belgelendirme kuruluşuna düzenli olarak denetlettirir.

TÜRKKEP, KEPHS sistemlerinin ve uygulamalarının güvenlik seviyelerini arttırmak ve muhtemel açıklıkları tespit edebilmek amacı ile bir takvim yılında en az 1 (bir) defa yetkin üçüncü kişilere “Zafiyet Analizi ve Sızma Testleri” yaptırır. Gerçekleştirilen testlerin sonuçları Kurumsal Yönetim Sistemi ve Uyumluluk Komitesine ve Genel Müdüre rapor halinde sunulur, Genel Müdürün ve Komitenin gözden geçirmesi ve değerlendirmesi sonucu ilgili gerekli düzeltici ve önleyici önlemler derhal alınır. Gerçekleştirilen düzeltici ve önleyici önlemlerin yeterli olup olmadığı kontrol edilir ve değerlendirilir.

14.3. Uygunsuzluk Durumunda Uygulanacak İdari Para Cezaları

TÜRKKEP’in, KEP ile ilgili yasal düzenlemelere ve standartlara uygun şekilde hizmet vermediğinin tespiti sonucunda verilecek idarî para cezaları 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 9., 60. ve 61. maddelerine göre BTK tarafından hazırlanan “İdari Para Cezaları ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik” hükümlerince belirlenir.

B ÜCRETLENDİRME

15.1. KEP Hizmetleri ile İlgili Ücretler

TÜRKKEP, KEP hesap sahiplerine sunduğu KEP hesap adresleri ve KEP iletisi gönderi hizmetlerine ilişkin tüm ücretleri BTK’nın bu hizmetlerin ücretleriyle ilgili belirlediği alt ve üst sınırlara uygun olarak belirlemekte serbesttir

TÜRKKEP, gerçek kişi (bireysel) ve tüzel kişilere (kurumsal) sağladığı “hem gönderici hem alıcı” ve “sadece alıcı” türlerine göre KEP hesaplarının ücretleri ile hesabın kullanımıyla alakalı gönderi ücretleri ve posta kutusu alanı ücretlerini ve güvenli arşiv, güvenli iletişim gibi diğer tüm katma değerli hizmetlerin ücretlerini farklı belirleyebilir.

TÜRKKEP, KEP hesabının kullanıma açılması ve sözleşmeyle belirlenen süre boyunca gerekli hesap işletme hizmetlerinin verilmesi için hesap ücretini peşin olarak tahsil eder. Hesap ücreti ödenmeyen KEP hesabı başvuruları tamamlanmış sayılmaz ve ödemenin TÜRKKEP tarafından belirlenen sürelerle ve yöntemlere uygun şekilde başvuru sahibi tarafından yapılmaması halinde, başvuru iptal edilir.

TÜRKKEP, gönderilerin adedi, veri büyüklüğü, tekil (one-to-one) ve çoklu (one-to-many) gönderimi, gönderimin gün içindeki zamanı, gönderimin teslim edilmesinde hesap sahibi tarafından istenen özel teslim süresini, posta kutusu alanı ve benzeri tüm kriterleri göz önüne alarak KEP gönderilerinden ücret alır. Hesap sahipleriyle başvuruda yapılan sözleşmeye veya hesap sahibinin daha sonradan talebine bağlı olarak karşılıklı belirlenen hesap türüne bağlı olarak bu ücret tahsil edilir. Gönderi ücreti ve posta kutusu alan ücreti gibi KEP hesabının kullanımıyla ilgili hizmetler sözleşme süresince karşılıklı anlaşılan ödeme döneminde (aylık, üç aylık, altı aylık veya yıllık gibi) tahsil edilir.

15.2. Katma Değerli Hizmetler ile İlgili Ücretler

TÜRKKEP, KEP hesap sahiplerine sunduğu güvenli iletişim, güvenli arşivleme/saklama, alternatif iletişim kanallarıyla bilgilendirme gibi katma değerli diğer hizmetlerine ilişkin tüm ücretleri BTK’nın bu hizmetlerin ücretleriyle ilgili belirlediği alt ve üst sınırlara uygun olarak belirlemekte serbesttir.

153. Ücretlerin Duyurulması

TÜRKKEP, KEP hizmetleri ve katma değerli hizmetleriyle ilgili ücretleri liste fiyatları kurumsal internet sitesinde yayımlar. TÜRKKEP, bu ücretlerde her zaman değişiklik, özel kampanya veya indirim yapma hakkını tamamen saklı tutar.

16 FAALİYETİN SONA ERMESİ VEYA DURDURULMASI

TÜRKKEP'in yetkili KEPHS olarak faaliyetini sona erdirmesi veya BTK tarafından faaliyetinin durdurulması durumunda, sona erdirmeye veya faaliyetinin durdurulması işlemleri KEP ile ilgili yasal düzenlemeler (KEP Yönetmeliği, vd.) ile ilgili diğer yasal mevzuat hükümlerine uygun yapılır.

17 BTK YILLIK RAPORU

TÜRKKEP, KEP Yönetmeliği'nde belirlendiği üzere, bir önceki yıla ilişkin KEPHS faaliyetlerinin raporunu Ocak ayının sonuna kadar BTK'ya verir.

BTK'ya sunulan Yıllık Rapor, aşağıdaki konularda bilgi ve ilgili belgeleri içerir;

- Geçmiş yıl içinde oluşturulan tüm KEP hesabı türleri ve sayıları,
- Kullanıma kapatılan KEP hesabı sayısı ve kullanıma kapatma nedenleri,
- Geçmiş yıla ait malî durumu gösterir bilgi ve belgeler,
- Varsa TÜRKKEP'e devredilen KEP hesaplarına, ilgili KEP delillerine ve KEP sistemi kayıtlarına ilişkin bilgiler,
- Bir sonraki yıla ait pazar öngörülerini,
- KEP kullanılarak gerçekleştirilen işlem sayısı,
- Çağrı merkezi işlemleri,
- KEP hesaplarının bölgesel dağılımı,
- KEP'in kullanıldığı kurum/uygulamalar.
- BTK tarafından istenecek diğer bilgi ve belgeler.

Ayrıca, BTK'ya Aylık ve Üç Aylık raporlar da hazırlanır. Aylık raporlar ayın 7'sinden önce, Mart, Haziran, Eylül ve Aralık raporları 5'inden önce olmak üzere kalan aylık raporlar 7'sinden önce ve üç aylık ve yıllık raporlar ayın 15'inden önce BTK'ya iletilir.

BTK'ya sunulan Aylık Rapor, oluşturulan KEP hesabı türleri ve sayıları gibi bilgileri içerir. Üç Aylık Rapor ise;

- KEP hesaplarının bölgesel dağılımı,
- Kullanıma kapatılan keph hesabı sayısı ve kullanıma kapatma nedeni,
- KEP kullanılarak gerçekleştirilen işlem sayısı,
- Çağrı merkezi işlemleri,
- KEP'in kullanıldığı kurum/uygulamalar gibi bilgi ve belgeleri içerir.

18 KAYNAKLAR

1. 14.02.2011 tarihli ve 27846 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 6102 sayılı "Türk Ticaret Kanunu"

2. 16.05.2012 tarih 28294 sayılı resmi gazetede yayımlanan “*Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğ*”
3. 25.08.2011 tarih 28036 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “*Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi İle İlgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ*”
4. 25.08.2011 tarih 28036 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “*Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik*”
5. 14.12.2011 tarih ve 28142 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan “*Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik*”
6. 09.09.2014 tarih ve 2014/DK-BTD/447 sayılı “***Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcılarının Birlikte Çalışabilirliğine İlişkin Usul ve Esaslar***”
7. 06.06.2012 tarih ve 2012DK-15259 sayılı BTK Kurul Kararı
8. 10.10.2008 tarih ve 27050 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 5809 sayılı “*Elektronik Haberleşme Kanunu ve ilgili ikincil düzenlemeler*”
9. 23.01.2004 tarih ve 25355 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 5070 Sayılı “*Elektronik İmza Kanunu ve ilgili ikincil düzenlemeler*”
10. 19.02.1959 tarih 10139 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 7201 sayılı “*Tebliğat Kanunu ve ilgili ikincil düzenlemeler*”
11. 19.01.2013 tarih 28533 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “*Elektronik Tebliğat Yönetmeliği*”
12. 06.12.2018 tarih 30617 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “*Elektronik Tebliğat Yönetmeliği*”
13. 4 Şubat 2011 tarih ve 27836 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 6098 sayılı “*Türk Borçlar Kanunu*”
14. ISO/IEC 27001
15. ISO/IEC 27031
16. BS 10012
17. ETSI TS 102 640
18. ETSI TS 101 733
19. ETSI TS 101 903
20. IETF RFC 2821
21. IETF RFC 2822

Doküman Revizyon Bilgileri		
Yapılan Değişiklik	Tarih	Sürüm
Gözden Geçirme ve Güncelleme	16.04.2015	2.0
Gözden Geçirme ve Güncelleme	11.05.2015	2.1
Gözden Geçirme ve Güncelleme	31.05.2017	2.2
Gözden Geçirme ve Güncelleme	29.07.2019	3.0
Gözden Geçirme ve Güncelleme	26.11.2019	3.1.
Gözden Geçirme ve Güncelleme	27.02.2020	3.2.
Gözden Geçirme ve Güncelleme	01.03.2021	3.3.