

İŞNET ABONELİK SÖZLEŞMESİ İŞTEGÜVENLİK HİZMET EKİ

İşbu HİZMET EKİ, İŞNET ABONELİK SÖZLEŞMESİ'nin (bundan sonra "SÖZLEŞME" olarak adlandırılacaktır) ayrılmaz bir parçası olup, SÖZLEŞME hükümleri ile birlikte yorumlanacak ancak burada yer alan hükümlerin SÖZLEŞME hükümlerine aykırılık teşkil etmesi halinde, özel hüküm niteliği taşıyan işbu HİZMET EKİ hükümleri geçerli olacaktır.

1. TANIMLAR

İşbu HİZMET EKİ'nde geçen ve aşağıda belirtilmeyen ifadeler ilgili mevzuatta tanımlandıkları şekilde anlaşılacaktır. Bu maddede tekil olarak tanımlanan bir terim çoğul olarak kullanıldığında da aynı tanım çerçevesinde yorumlanır. Madde başlıkları HİZMET EKİ'ne sadece referans amacıyla konulmuş olup bu HİZMET EKİ'nin yorumlanmasını etkilemeyecektir.

Bu HİZMET EKİ'nde geçen tanım ve kısaltmalar aşağıdaki gibi anlaşılacaktır:

İşte Güvenlik Hizmeti/HİZMET:	İşte Güvenlik Hizmeti ABONE ağlarının internet üzerinden gelecek olası saldırılara karşı korunması ve daha güvenli hale getirilmesini sağlayan Güvenlik Duvarı (Firewall), Aktif Savunma Sistemi (IPS), İçerik Filtreleme (URLF), Antivirüs, AntiBot, Uygulama Kontrolü (AC), Sıfır Gün Güvenlik Açığı Koruma (Zero-Day Protection), Raporlama, Yönetim Ekranı, SSL VPN hizmetlerinin bir kısmı ve/veya bütünüdür.
Güvenlik Duvarı (Firewall):	Ağın içinden veya dışından gelen yetkisiz erişimleri engelleyen ve izin denetimi sağlayan hizmettir.
Aktif Savunma Sistemi (IPS: Intrusion Prevention System)	Kötü niyetli ağ hareket ve bağlantılarının izlenmesi ve incelenmesi ardından, söz konusu trafiğin kesilerek ABONE ağına aktarılmasının engellendiği hizmettir.
İçerik Filtreleme (URL Filtering):	ABONE tarafından belirlenen politikalar ile web sayfalarının bir kısmının ya da tamamının görüntülenip görüntülenmeyeceğini belirleyen hizmettir.
Antivirüs:	İnternet tarafından gelen trafiğin, virüslere karşı gerekli tarama işlemlerinin yapılarak ABONE ağına girişini sağlayan hizmettir.
AntiBot:	Ağ içerisindeki cihazların "komuta merkezi" (command & control) ve zararlı ağ parçası olmasını engelleyen hizmettir.
Uygulama Kontrolü (Application Control):	Web uygulama seviyesinde engelleme ve kısıtlama yapılmasını sağlayan hizmettir.
Sıfır Gün Güvenlik Açığı Koruma (Zero Day Protection):	İmza değeri bulunmayan Zero Day ataklarına karşı koruma sağlar.
Başlangıç Paketi:	Güvenlik duvarı hizmetinin sunulduğu pakettir.
Standart Paket:	Başlangıç Paketine ek olarak; Uygulama Kontrolü ve İçerik Filtreleme hizmetlerinin sunulduğu pakettir.
Profesyonel Paket:	Standart Pakete ek olarak; Antivirüs, AntiBot, Aktif Savunma Sistemi ve Sıfır Gün Güvenlik Açığı Koruma hizmetlerinin verildiği pakettir.
Veri Merkezi Güvenlik Duvarı Paketi	İŞNET tarafından veri merkezinde sunucu barındırma ve sanal sunucu hizmetleri verilen ABONE'lere sağlanan paylaşımlı güvenlik duvarı hizmetidir.

SSL VPN:	Kullanıcıların uzaktan bağlantı vasıtası ile kurum ağına güvenli ve özel ağ üzerinden erişim sağlama şeklidir.
Raporlama:	Firewall loglarından beslenen, grafik arayüzlü, aylık raporlamalardır.
Yönetim Ekranı	ABONE'nin tanımlı kuralları görüntüleyebileceği ve isterse yönetebileceği yönetim ekranıdır.

2. KONU

İşbu **HİZMET EKİ**, **ABONE**'nin ağ altyapısının internet ile veri alışverişinde özel güvenlik ihtiyaçlarına yanıt veren bir yapıda güvenli kullanımını sağlamak amacı ile, **İŞNET**'in **ABONE**'ye sağlayacağı İşte Güvenlik Hizmetine ilişkin şekil ve şartları ile **TARAF**'ların hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir.

3. HİZMETİN KAPSAMI

İşbu **HİZMET EKİ** kapsamında **İŞNET** tarafından **ABONE**'ye verilecek hizmetin kapsamı aşağıda sıralanmıştır:

- ▶ **HİZMET EKİ** kapsamında **ABONE**'ye **Güvenlik Duvarı (Firewall)**, **Aktif Savunma Sistemi (IPS)**, **İçerik Filtreleme (URLF)**, **Antivirüs**, **AntiBot**, **Sıfır Gün Güvenlik Açığı Koruma**, **Uygulama Kontrolü** hizmetlerinin **ABONE**'nin seçeceği paketler kapsamında ve hız aralıklarına göre sınıflandırılarak sunulması
- ▶ Güvenlik ve ölçeklendirme amaçlı ihtiyaç analizi ve tasarım yapılması
- ▶ **HİZMET** kullanımı için, **ABONE** internet erişimi **İŞNET** altyapısı üzerinden sağlanması
- ▶ **Yönetim,Raporlama ve SSL VPN** hizmetlerinin aylık kullanılan paket adedince ücretlendirilmesi

HİZMET EKİ kapsamında verilecek İşte Güvenlik Hizmeti, **ABONE**'nin Ek-1'de yer alan Başvuru Formunda seçeceği paket üzerinden verilecektir. Paketler **ABONE**'nin **İŞNET** üzerinden aldığı ve **Güvenlik Duvarı** üzerinden geçen toplam bant genişliği temel alınarak belirlenmiştir.

4. ÖZEL HÜKÜMLER

4.1 **ABONE**; **HİZMET** kurulumu için Ek-1'de yer alan Başvuru Formunu doldurarak **İŞNET**'e iletacaktır. **İŞNET** tarafından Başvuru Formu'nun iletilmesinden itibaren 10 (on) iş günü içerisinde Hizmet vermeye başlanır. **İŞNET**, **ABONE** ile görüşerek **ABONE**'nin ağ altyapısını ve Kurulum Gereksinim Dökümanı üzerinde teknik gereksinimleri ve kuralları belirler. Bu çalışmalar sırasında **ABONE**, **İŞNET**'e gerekli desteği ve paylaşımı sunmalıdır.

4.2 **ABONE** **HİZMET**'in sunulması için gerekli olan teknik ayarların yapılmasından sorumludur. **ABONE**'nin gerekli koşulları sağlamaması nedeniyle bağlantının gerçekleştirilememesinden, **HİZMET**'in gereği gibi sunulmamasından **İŞNET** sorumlu tutulamaz.

4.3 **ABONE**; Paket, Bilgi Değişikliği ve İptal için taleplerini **İŞNET**'e yazılı olarak bildirecektir.

4.4 **ABONE**, talep formunda belirttiği band genişliğinden fazla bir trafik gönderemeyecektir. **ABONE**, band genişliği değişikliği yapması durumunda, **HİZMET EKİ** konusu **HİZMET** kapsamında da paralel şekilde paket değişikliği talebinde bulunmalıdır. Zira belirtilen band genişliği miktarından fazla internet trafiğinin olması nedeniyle **HİZMET**'in gereği gibi sunulmamasından ve bu nedenle ortaya çıkan sonuçlardan **İŞNET** sorumlu tutulamaz.

4.5 ABONE, İŞNET ile irtibatta bulunacak ve karar verme yetkisi bulunan kişi/kişileri, Başvuru Formu'nda açıkça belirtilecektir. ABONE'nin bildirdiği kişiler dışındaki kişilerden gelen talepler yerine getirilmeyecektir.

4.6 İŞNET, ABONE'nin yararlandığı HİZMET ve ek hizmetlerin tamamı veya bir kısmının kullanımı için, gerekli görmesi halinde, ABONE'nin Başvuru Formu'da belirlediği yetkili kişiye şifre tahsis edebilecektir. Şifre tahsis edilmesi halinde, ABONE, kendisine tahsis edilen şifre ile yapılmış olan her türlü işlemde tamamıyla sorumlu olacaktır. ABONE, şifresinin üçüncü kişiler tarafından öğrenilmemesi için gerekli tüm önlemleri alacak, şifresinin herhangi bir nedenle başkası tarafından öğrenilmesi ve kullanılması durumunda uğrayabileceği zararlar ile işlem ve tasarrufların sonuçlarından bizzat kendisi sorumlu olacaktır.

4.7 ABONE, İŞNET'in bilgisi dışında HİZMET üzerinde değişiklik ve/veya HİZMET'e ek yapamaz. Bu şekilde bir ek ve/veya değişiklik yapıldığı tespit edildiğinde, sisteme zarar veren veya İŞNET tarafından kaldırılması talep edilen ek ve/veya değişiklikler kaldırılacaktır. Bu durumda, İŞNET, yazılı bildirimle işbu HİZMET EKİ'ni feshetmeye ve HİZMET'i durdurmaya yetkilidir. İşbu nedenle İŞNET'in uğradığı zarar ABONE tarafından tazmin edilecektir.

4.8 Yönetim hizmeti kullanan ABONE, HİZMET üzerinde yönetim hakkını kullanmakta ise HİZMET üzerinde satın almış olduğu HİZMET paketi kapsamında değişiklik yapabilir. Yapılan değişikliklerin ABONE'ye zarar vermesi durumunda, ABONE sorumludur. Yapılan değişiklikler değişiklik tarihinden itibaren değişikliğin geçerli olduğu tarihteki bedeller üzerinden ABONE'ye faturalandırılacaktır. Değişikliğin sonradan tespiti halinde geçmiş döneme ait farklar ABONE'ye ayrıca faturalandırılacaktır.

4.9 ABONE, internette yapacağı her işlemde tam sorumlu olduğunu kabul ve beyan eder. HİZMET sırasında sistemde dile getirdiği tüm fikir, düşünce, ifade ve yazıların kendisine ait olduğunu, İŞNET'in hiçbir şekilde sorumlu olmadığını kabul ve beyan eder. ABONE, İŞNET'ten almış olduğu IP adresleri ile internet ortamında ticari kullanıma açık olmayan platformlarda hukuka aykırı bir amaç güden toplu tanıtım, elektronik posta gönderme ve benzeri aktivitelerde bulunamaz. İçinde hakaret, pornografi ve diğer yasadışı, toplum ahlâk ve anlayışına ters içerik bulunan mesajlar gönderemez.

4.10 ABONE, yukarıda belirtilen yükümlülüklerinin yanında, yazılımları, verileri ve diğer malzemeleri üçüncü kişilerin bilgisayar sistemlerine, ağ veya donanımlarına zarar verebilecek şekilde (örneğin e-maillerin gönderilmesi amacıyla) kullanmayacak, zincir posta, yazılım virüsü gibi gönderilme yetkisi olmayan veri, içerik ve iletileri dağıtmayacaktır. ABONE, İŞNET'ten almış olduğu HİZMET'in kullanımı esnasında İŞNET ağ veya donanımlarına zarar verecek işlevlerden kaçınacak ve HİZMET aldığı güvenlik sistemleri cihazlarına zarar verebilecek aktivitelerde bulunmayacaktır. Söz konusu hallerin tespiti durumunda zararın tazminini talep edilmesinin yanı sıra İŞNET HİZMET'i durdurmaya ve HİZMET EKİ'ni tek taraflı olarak feshetmeye yetkilidir.

4.11 Teknolojik gelişmeler ve hukuki düzenlemelerden kaynaklanan nedenlerle İŞNET, Hizmeti ve bu Hizmet üzerinden verilen katma değerli servisleri uygulamaya almak, kaldırmak, yenilemek veya bu hizmetler üzerinde değişiklik yapmak hakkına sahiptir. Bu tür nedenlerden dolayı işbu HİZMET EKİ'nin hükümleri İŞNET tarafından ABONE'ye önceden ve yazılı olarak bildirilmek koşuluyla, tek taraflı olarak değiştirilebilir. ABONE'nin, yapılan maddi değişiklikleri uygun görmemesi halinde, o zamana kadar birikmiş borçları dışında, hiçbir sorumluluğu olmaksızın HİZMET EKİ'ni tek taraflı olarak feshetme hakkı vardır.

4.12 İŞNET, işbu HİZMET EKİ konusu HİZMET kapsamında kullanmış olduğu sistemlere ilişkin olarak, ortaya çıkacak yeni tip saldırıların, virüslerin, trojanların güvenlik güncellemeleri ile ilgili yamalarının yayınlanması durumunda, bu güncelleme ve yamaları makul sürede yapmakla sorumludur. Ancak yeni bir saldırı, virüs, trojan vb. çıkması durumunda, İŞNET, bu atakların engellenebilmesi için gerekli olan yama, imza vs. tamamlanıncaya kadar ABONE'nin söz konusu ataklardan görebileceği zararlardan sorumlu tutulamayacaktır. ABONE tarafından

ya da ABONE talebi ile gerçekleştirilen konfigürasyon, kural vs. değişikliği nedeniyle güvenlik ve yama güncellemelerinin yapılamamasından İŞNET sorumlu tutulmayacaktır.

4.13 İŞNET, internet trafiği sırasında kaybolacak ve/veya eksik alınacak/iletilecek bilgilerden ve internet platformunda yayınlanan ya da ABONE'nin kendi yayınladığı bilgilerin tam doğruluğu, geçerliliği ya da güncelliği konusunda hiçbir zaman sorumlu tutulmayacaktır.

4.14 ABONE'nin kendi tanımladığı ve güvenlik açığına sebep olabilecek kurallar nedeniyle, ayrıca ABONE'nin talebine istinaden İŞNET tarafından tanımlanan kurallardan dolayı ABONEnin uğrayabileceği zararlardan İŞNET sorumlu değildir.

4.15 HİZMET EKİ konusu hizmet kapsamında herhangi bir zamanda arıza oluşması nedeniyle sistemin çalışmaması halinde, İŞNET sistemin çalışır hale gelmesini sağlamak için gereken işlemleri yapacaktır.

4.16 Hizmet kapsamında İŞNET hiçbir surette ABONE'nin HİZMET nedeni ile ilettiği veriler dışında kişisel verilerine erişim sağlamamaktadır. Bu çerçevede Taraflar İŞNET'in ABONE veya ABONE'nin nezdindeki verilerin sahipleri adına veri işleyen sıfatına sahip olmadığı gibi ABONE kişisel verilerin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında işlenmesi, korunması ve sair gerekliliklerinin sağlanması gibi hususlardan bizzat sorumludur.

4.17 HİZMET'e özel Servis Seviyesi aşağıda tanımlanmıştır. Hizmet altyapısındaki üretici kaynaklı problemler SLA kapsamı dışındadır.

PROBLEM ÖNCELİK SEVİYELERİ	
Acil Öncelikli (İşe etkisi kritik)	Hizmet kullanılamaz durumdadır, MÜŞTERİ'nin iş yapma kabiliyeti ortadan kalkmıştır.
Yüksek Öncelikli (İşe etkisi büyük)	Hizmet kullanılabilir durumdadır ancak paket gecikme, kayıp, performans sorunları yaşanmaktadır.
Düşük Öncelikli (İşe etkisi küçük)	Kural değişikliği, tanımlama talepleri vb. istekler bu kapsamdadır.

SLA Süreleri	HİZMET SAATLERİ İÇİNDE*		HİZMET SAATLERİ DIŞINDA	
	İLK MÜDAHALE	ÇÖZÜM	İLK MÜDAHALE	ÇÖZÜM
MÜDAHALE SÜRELERİ				
Acil Öncelikli (İşe etkisi kritik)	≤ 30 Dakika	≤ 1 Saat	≤ 1 Saat	≤ 2 Saat
Yüksek Öncelikli (İşe etkisi büyük)	1 Saat	4 Saat	2 Saat	8 Saat
Düşük Öncelikli (İşe etkisi küçük)	4 Saat	8 Saat	-	Hizmet saatleri içinde

*Hizmet saatleri : Pazartesi, Cuma arasında 08:00 – 17:00 saatleri arasındadır.

5. HİZMET BEDELİ

5.1 İŞNET'in, işbu HİZMET EKİ kapsamında sunacağı HİZMET karşılığında, ABONE, aşağıda yer alan tabloya göre tahakkuk edecek ücretleri ödemekle mükelleftir. Taahhütlü HİZMET söz konusu olduğunda Taahhüt Ekinde yer alan bedel ve şartlar geçerlidir.

Hizmet	Miktar	Süre*	Aylık Tutar (Vergiler Hariç)	KDV (%18)	ÖİV (%7,5)	Toplam Tutar (Vergiler Dahil)

* Hizmet bedeli için belirlenen süreyi ifade eder. Süre sonunda SÖZLEŞME çerçevesinde fiyatlar belirlenecektir.

6. SÜRE

İşbu HİZMET EKİ imzalandığı tarihte yürürlüğe girecek olup, SÖZLEŞME hükümleri çerçevesinde sona erdirilinceye kadar yürürlükte kalacaktır.

7. SON HÜKÜM

İşbu HİZMET EKİ taraflar arasında 7 maddeden ibaret olarak/...../..... tarihinde İSTANBUL'da, sureti ABONE'ye verilmek üzere, 1 (bir) asıl nüsha olarak imzalanmıştır.

ABONE:	İŞNET ELEKTRONİK BİLGİ ÜRETİM DAĞITIM TİCARET VE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.
İmza: İsim-unvan	İmza: İsim-unvan
İmza: İsim-unvan	İmza: İsim-unvan

EK-1: BAŞVURU FORMU

İşbu Başvuru Formu İŞNET ve ABONE arasında imzalanmış olan SÖZLEŞME ve İŞTE GÜVENLİK HİZMET EKİ'nin ("HİZMET EKİ") eki ve ayrılmaz bir parçası olup, HİZMET EKİ ile aynı tarihte imzalanmıştır.

ABONE'nin talep ettiği Hizmet Paketleri aşağıda belirtilmiştir.

İŞTE GÜVENLİK HİZMET PAKETLERİ				
Bant Genişliği	Başlangıç Paketi	Standart Paket	Profesyonel Paket	VM Güvenlik Duvarı
0-30 Mbps				
31-100 Mbps				
..... Mbps				

Not: ABONE'nin İŞNET üzerinden aldığı ve Güvenlik Duvarı üzerinden geçen toplam bant genişliği temel alınarak paketler belirlenmelidir.

Opsiyonel Hizmetler	
Raporlama	
Yönetim Ekranı	
SSL VPN Paketi	

Yetkili Kişi Bilgileri	
Ad Soyad	
T.C. Kimlik No:	
GSM No:	
İş/Diğer Tel No:	
E-posta:	