

	E POSTA HİZMETİNİN GÜVENLİ BİR ŞEKİLDE YAPILMASINA YÖNELİK PROSEDÜR	Doküman No	BİM_PR_119
		İlk Yayın Tarihi	23.11.2015
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	6

I. Amaç

Karabağlar Belediyesi'nin son kullanıcıları (idari personel) tarafından kullanılacak olan, kişisel, kurumsal, topluluk veya liste e-posta servislerinin;

- Standartlarının belirlenmesi ve standartlara uygun biçimde yönetilmesi,
- Bilgi ve veri güvenliğinin sağlanması. E-posta hesabı kullanılarak erişim sağlanan tüm BT servislerinin bilgi ve veri güvenliğinin sağlanması.

II. Kapsam

- Karabağlar Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü

III. Tanımlar

IMAP (Internet Message Access Protocol) E-posta Prokolü	E-posta kullanıcılarının e-posta sunucusundaki mesajlarına erişmesini sağlayan protokol. Mesajlar yerel aygıt (bilgisayar, tablet, telefon, vb.) yerine sunucuda muhafaza edildiği için çoklu aygıt kullanımına elverişlidir. TCP/IP 143. portu kullanarak çalışır.
POP3 (Post Office Protocol) E-posta Prokolü E-posta kullanıcılarının e-posta sunucusundaki mesajlarını yerel aygıtlarına taşımalarını sağlayan protokol.	Mesajlar yerel aygıt üstünde muhafaza edilir. TCP/IP 110. portu veya 995. portu (TLS) kullanarak çalışır.
SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) Eposta Prokolü	E-posta yollanmasını sağlayan protokol. Kullanıcı kimlik bilgilerini gönderir, sunucunun onay vermesi halinde gerekli e-postayı sunucuya iletir ve bağlantıyı sonlandırır. TCP/IP 25. portu veya 587. portu kullanarak çalışır.

IV. E-Posta Hesaplarının Açılması:

Karabağlar Belediyesi 'nin tüm çalışanları için Müdürlüklerden gelen resmi yazı ile **karabaglar.bel.tr** uzantılı e-posta hesabı verilir. Bu e-posta hesapları, yukarıda sözü edilen tüm son-kullanıcıların, Karabağlar Belediyesi 'nin teknoloji altyapısından yararlanarak kurumsal e-posta hizmeti almalarına olanak tanır. Ayrıca e-posta hesapları, personelin, proxy servisinden

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Nazan AKINCI Mühendis	Ayla GÜZELDERE Müdür	Aykut KOLATAR Başkan Yardımcısı

	E POSTA HİZMETİNİN GÜVENLİ BİR ŞEKİLDE YAPILMASINA YÖNELİK PROSEDÜR	Doküman No	BİM_PR_119
		İlk Yayın Tarihi	23.11.2015
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	6

yararlanabilmesi bilgisayarları kullanabilmeleri için de gereklidir. Bunun yanında, Karabağlar Belediyesi ilgili Müdürlükler tarafından personele yapılacak olan, duyuru vb. bildirimler, sadece Karabağlar Belediyesi uzantılı e-posta hesaplarına gönderilir. E-posta adresleri ve şifreleri, son-kullanıcıların yetkilendirilmiş erişim yapmalarını gerektiren elektronik sistemlere log on olmaları için kullanıcı-adi/şifre işlevini de görür. E-posta ile yetkilendirilmiş erişim yapılan başlıca elektronik sistemler şunlardır;

- kablosuz ağ erişim sistemleri
- <http://mail.karabaglar.bel.tr> adresine erişim

E-posta hesabının açılabilmesi için Personelin Bilgi Ağları tarafından oluşturulan kullanıcı adı ve şifre bilgileri verilmelidir.

E-posta Hesabı Açılması Karabağlar Belediyesi 'nde giriş yapan personel için ilgili Müdürlük tarafından resmi yazı ile bildirildiğinde , personel için e-posta hesabı açılır ve Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yazıda teslim teslim tutanağı düzenlenmesi istenerek kişiye özel kapalı zarf gönderilir.Karabağlar Belediyesi'nden ayrılan personelin ilgili Müdürlük tarafından resmi yazı ile bildirildiğinde , personel e ait email adresi kapatılır . E-posta hesabının açılması ve LDAP veri girişinin yapılabilmesi için aşağıdaki bilginin tamamı verilmelidir

- Adı, Soyadı
- Kurumsal e-posta hesabının ilişkilendirileceği Bölüm/Birim/Merkez (talep yapan kişi tarafından bildirilmelidir)
- Onaylanan talep sonucunda, ilgili kurumsal adres açılarak ilk şifre bilgileri kişiye özel kapalı zarf ile talep eden Müdürlük ' e gönderilir.
- Personel kullanıcı adı ve şifreleri verildikten sonra, ilgili personelin e-posta adresi anında açılır.

V. E-Posta Hesaplarının Yönetilmesi:

E-posta alma ve gönderme işlemlerinde, 5651 Sayılı Internet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi Yasası ve buna bağlı olarak Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı tarafından çıkarılmış yönetmelikler ile Karabağlar Belediyesi'nin ilgili politika ve prosedürleri esas alınır.

E-Posta Hesap Adı Verilmesi

Personel için Karabağlar Belediyesi 'nin bütün personeli için aşağıdaki şekilde e-posta adresi tanımlanır; @karabaglar.bel.tr .Eğer personelin iki adı varsa, ilgili personelin kullandığı ad öğrenilerek aşağıdaki

Hazırlayan Nazan AKINCI Mühendis	Sistem Onayı Ayla GÜZELDERE Müdür	Yürürlük Onayı Aykut KOLATAR Başkan Yardımcısı
--	---	--

	E POSTA HİZMETİNİN GÜVENLİ BİR ŞEKİLDE YAPILMASINA YÖNELİK PROSEDÜR	Doküman No	BİM_PR_119
		İlk Yayın Tarihi	23.11.2015
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	6

şekilde e-posta adresi tanımlanır; <kullandığıadı><soyadı>@karabağlar.bel.tr Bir personel için, karabağlar.bel.tr uzantılı (Müdür ise Müdürlük emaili açılır) birden fazla e-posta adresi tanımlanamaz.

E-Posta Adresi Değiştirilmesi

Karabağlar Belediyesi, idari personele, topluluklara ait veya kurumsal bir e-posta hesabını değiştirmek için Bilgi İşlem Müdürlüğü'ne resmi talep yazısı yazmak gerekir. Bu talep yazısında, değiştirilmek istenen e-posta adresinin tam adı yazılmalı ve hangi e-posta adresi olarak değiştirileceği gene tam adı ile yazılmalıdır. E-posta hesabının değiştirilebilmesi için aşağıdaki bilginin tamamı verilmelidir;

- Sorumlu Kişinin Adı, Soyadı (talep yapan Müdürlük tarafından bildirilmelidir)
- Sorumlu Kişinin e-posta adresi(talep yapan Müdürlük tarafından bildirilmelidir)
- Sorumlu Kişinin Müdürlükten onaylanan resmi talep yazısı Bilgi İşlemMüdürlüğü'ne ulaştığında, ilgili e-posta adresi değiştirilerek ilk şifre bilgileri talep eden kişiye gönderilir.

E-Posta Şifre Politikası

İlk Şifre E-posta hesabı açılarak, Bilgi İletişim Müdürlüğü tarafından ilgili son kullanıcıya kişiye özel kapalı zarf ile bildirilir. Bilgi Güvenliği sebebiyle, verilen ilk şifrenin, son-kullanıcı tarafından hemen değiştirilmesi gerekir

Şifre Değiştirme Şifre yapısı

Aşağıdaki şekilde belirlenmiştir, son-kullanıcılar şifrelerini değiştirirken bu yapıya göre şifre seçmek zorundadır;

- En az 6 karakter uzunluğunda olmalıdır
- En az bir alfa-numerik ve bir numerik karakter içermelidir
- Değiştirilen şifre ile yeni belirlenen şifre birbirinin aynısı olamaz Kullanıcılar, e-posta hesaplarına ait şifrelerini her 6 ayda bir değiştirmek zorundadır. Şifre, en yüksek derecede gizlilik değeri taşıyan kurumsal bir bilgidir ve son-kullanıcılar, kendi şifreleri kullanılarak yapılan her etkinlikten, bir başkasına devredilemeyecek şekilde sorumludur.

Personelin kullandığı genel amaçlı bilgisayarlarında proxy servisinde de, güvenlik amaçlı olarak e-posta hesaplarına göre kullanım log'ları tutulmaktadır. Son-kullanıcılar kendi hesapları ile açılan oturumlardan ve yapılan erişimlerden sorumludur. Bu sebeple şifre bilgisi, hiç bir koşul altında, hiç kimseye söylenmemelidir. Karabağlar Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü kesinlikle son-kullanıcılardan şifre bilgisi talep etmez. Şifre talep eden, veya bir web sayfasına yönlendirmek suretiyle kullanıcı adı/şifre girilmesi gerekecek hiç bir e-posta, asla cevaplanmamalıdır. Eğer bu tür e-postalardan herhangi birisi yanıtlanmışsa, şifre en kısa sürede değiştirilmelidir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Nazan AKINCI Mühendis	Ayla GÜZELDERE Müdür	Aykut KOLATAR Başkan Yardımcısı

	E POSTA HİZMETİNİN GÜVENLİ BİR ŞEKİLDE YAPILMASINA YÖNELİK PROSEDÜR	Doküman No	BİM_PR_119
		İlk Yayın Tarihi	23.11.2015
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	6

Şifre Sıfırlama E-posta şifresini unutan son-kullanıcıların şifreleri sıfırlanarak, yeni şifreleri kendilerine verilir.

Bilgi güvenliğini korumak ve kötü niyetli kişilerin, kendilerine ait olmayan şifre bilgilerini ele geçirerek başka kişilerin e-posta hesaplarına yetkisiz erişimlerinin önüne geçmek için, şifre sıfırlaması isteyen kişinin gerçekten ilgili e-posta hesabının sahibi olduğu kanıtlanmalıdır. Bunu sağlamak için, şifre sıfırlama işlemleri tek yolla yapılır;

İlgili kişi, Bilgi İşlem Müdürlüğü'ne yazı ile başvurmalıdır. Yazı ile başvuru durumunda, Bilgi İşlem Müdürlüğü'nün ilgili Teknik Uzmanları tarafından, yeni şifre kullanıcıya bildirilir.

Yukarıda açıklandığı şekilde başvuru yapan kullanıcının e-posta şifresi sıfırlanarak kendisine yeni eposta şifresi verilir. Son-kullanıcı, "Şifre Değiştirme" başlığı altında açıklandığı şekilde, kendisine verilen yeni şifresini vakit kaybetmeden değiştirmelidir.

7. Elektronik Posta Güvenliği

7.1. Kullanıcıya resmi olarak tahsis edilen e-posta adresini, kişisel kullanım için ve internetteki listelere üye olunması durumunda kurum e-posta adresini kullanmamalıdır.

7.2. İş dışı konulardaki haber grupları kurumun e-posta adres defterine eklenemez.

7.3. Kurumun e-posta sunucusu, kurum içi ve dışı başka kullanıcılara SPAM, phishing mesajlar göndermek için kullanılamaz.

7.4. Kurum içi ve dışı herhangi bir kullanıcı ve gruba; taciz, suistimal, küçük düşürücü, hakaret edici ve alıcının haklarına zarar vermeye yönelik öğeleri içeren e-posta mesajları gönderilemez. Bu tür özelliklere sahip bir mesaj alındığında Sistem Yöneticisine haber verilmelidir.

7.5. İnternet haber gruplarına mesaj yayımlanacak ise, kurumun sağladığı resmi e-posta adresi bu mesajlarda kullanılamaz. Ancak iş gereği üye solunması yararlı internet haber grupları için yöneticisinin onayı alınarak Kurumun sağladığı resmi e- posta adresi kullanılabilir.

7.6. Hiçbir kullanıcı, gönderdiği e-posta adresinin kimden bölümüne yetkisi dışında başka bir kullanıcıya ait e-posta adresini yazamaz.

7.7. Konu alanı boş ve kimliği belirsiz hiçbir e-posta açılmamalı ve silinmelidir.

7.8. E-postaya eklenecek dosya uzantıları ".exe", ".vbs" veya yasaklanan diğer uzantılar olamaz. Zorunlu olarak bu tür dosyaların iletilmesi gerektiği durumlarda, dosyalar sıkıştırılarak (zip veya rar formatında) mesaja eklenmelidir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Nazan AKINCI Mühendis	Ayla GÜZELDERE Müdür	Aykut KOLATAR Başkan Yardımcısı

	E POSTA HİZMETİNİN GÜVENLİ BİR ŞEKİLDE YAPILMASINA YÖNELİK PROSEDÜR	Doküman No	BİM_PR_119
		İlk Yayın Tarihi	23.11.2015
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	6

7.9. Kurumumuz ile ilgili olan gizli bilgi ,gönderilen mesajlarda yer almamalıdır. Bunun kapsamı içerisine iliştirilen öğeler de dâhildir. Mesajların gönderilen kişi dışında başkalarına ulaşmaması için gönderilen adrese ve içerdiği bilgilere özen gösterilmelidir.

7.10. Kullanıcı hesapları, doğrudan ya da dolaylı olarak ticari ve kâr amaçlı olarak kullanılmamalıdır. Diğer kullanıcılara bu amaçla e-posta gönderilmemelidir.

7.11. Zincir mesajlar ve mesajlara iliştirilmiş her türlü çalıştırılabilir dosya içeren e- postalar alındığında başkalarına iletmeyip, Sistem Yönetimine haber verilmelidir.

7.12. Spam, zincir, sahte vb. zararlı olduğu düşünülen e-postalara yanıt verilmemelidir.

7.13. Kullanıcı, e-posta ile uygun olmayan içerikler (siyasi propaganda, ırkçılık, pornografi,fikri mülkiyet içeren malzeme, vb.) göndermemelidir.

7.14. Kullanıcı, e-posta kullanımı sırasında dile getirdiği tüm ifadelerin kendisine ait olduğunu kabul etmektedir. Suç teşkil edebilecek, tehditkâr, yasadışı, hakaret edici, küfür veya iftira içeren, ahlaka aykırı mesajların içeriğinden kullanıcı sorumludur.

7.15. Kullanıcı, gelen ve/veya giden mesajlarının kurum içi veya dışındaki yetkisiz kişiler tarafından okunmasını engellemelidir. Bu nedenle; kullanıcı şifre kullanılmalı ve e-posta erişimi için donanım/yazılım sistemleri yetkisiz erişimlere karşı korunmalıdır.

7.16. Kullanıcı, kullanıcı kodu/parolasını girmesini isteyen e-posta geldiğinde, bu e-postalara herhangi bir işlem yapmaksızın derhal silmeli ve Bilgi İşlem Müdürlüğüne haber vermelidir.

7.17. Kullanıcı, kurumsal mesajlarına, kurum iş akışının aksamaması için mesajlarını düzenli olarak kontrol etmeli ve kurumsal mesajlara zamanında yanıt vermelidir.

7.18. Kaynağı bilinmeyen e-posta ekinde gelen dosyalar kesinlikle açılmamalı ve derhal silinerek tehdit unsuru olduğu düşünülen e-postalar Bilgi İşlem Müdürlüğüne haber verilmelidir.

7.19. Kullanıcı, kendisine ait e-posta parolasının güvenliğinden ve gönderilen e- postalardan doğacak hukuki işlemlerden sorumlu olup, parolasının kırıldığını fark ettiği anda Bilgi İşlem Müdürlüğüne haber vermelidir.

7.20. Kullanıcı, kurum dışından güvenliğinden emin olunmayan bir bilgisayardan web posta sistemini kullanmamaya özen göstermelidir.

7.21. Elektronik postalar Müdürlük ve kullanıcı olarak 2 farklı şekilde oluşturulmuştur. Müdürlük e- postaları IMAP, Kullanıcıların e-postaları ise POP3 olarak saklanmaktadır. Bu nedenle; kullanıcılar iş ile ilgili belge ve bilgileri müdürlük mail adreslerine göndermelidirler. Ayrıca kullanıcılar e-posta adreslerine gelen mesajları uzun süreli olarak genel elektronik posta sunucusunda bırakılmamalı ve bilgisayarlarındaki bir kişisel klasöre çekilmelidir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Nazan AKINCI Mühendis	Ayla GÜZELDERE Müdür	Aykut KOLATAR Başkan Yardımcısı



E POSTA HİZMETİNİN GÜVENLİ BİR ŞEKİLDE YAPILMASINA YÖNELİK PROSEDÜR

Doküman No	BİM_PR_119
İlk Yayın Tarihi	23.11.2015
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	6

7.22. Bir yıl süre ile kullanılmayan e-posta kutuları Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından kaldırılabilir. Kurumdan ayrılan personel kurumsal e-posta sistemini kullanamaz. E-posta adresine sahip kullanıcı herhangi bir sebepten birim değiştirme, nakil, işten ayrılma ve emekli olma sebepleriyle kurumdaki değişikliğin İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğünden en kısa zamanda yazı ile bildirilmesi gerekmektedir.

7.23. Yasa dışı ve hakaret edici e-posta haberleşmenin yapılmasının tespiti durumunda Bilgi İşlem Müdürlüğü yetkili kişileri önceden haber vermeksizin e-posta mesajlarını denetleyebilir ve kullanıcı hakkında yasal ve idari işlemler başlatabilir.

7.24. Düzenli aralıklarla boş ve kimliği belirsiz e-posta ya da spam ,phishing mesajlar geliyorsa Bilgi İşlem Müdürlüğü'ne bilgi verilmelidir.

Hazırlayan

Nazan AKINCI
Mühendis

Sistem Onayı

Ayla GÜZELDERE
Müdür

Yürürlük Onayı

Aykut KOLATAR
Başkan Yardımcısı