

## **NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA TEMİNİ SİPARİŞ ŞARTLARI VE HİZMET ESASLARI YÖNERGESİ**

1. İşbu yönerge, 2004/21 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'ne veya Başbakanlık tarafından verilen özel izine göre TÜBİTAK BİLGEM Kamu Sertifikasyon Merkezinden nitelikli elektronik sertifika talebi yapan tüzel kişiliğin (bundan sonra KURUM olarak anılacaktır) belirlediği çalışanlarına Sertifika, Akıllı Kart ve Kart Okuyucular'ın temininin TÜBİTAK BİLGEM tarafından yapılması ve TÜBİTAK BİLGEM bünyesindeki Kamu SM tarafından yürütülmesi işlemlerinin esas ve usullerini kapsamaktadır.
2. TÜBİTAK BİLGEM Sertifika hizmetlerini işini 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu, ilgili Yönetmelik ve Tebliğler, Kamu SM Sertifika İlkeleri, Kamu SM Sertifika Uygulama Esasları ve Kamu SM Sertifika Yönetim Prosedürleri çerçevesinde yürütür.
3. TÜBİTAK BİLGEM bu yönergede tarif edilen Sipariş Şartlarını ve Hizmet Esaslarını, hizmet kalitesini ve hızını arttırmak, sertifika hizmeti alan kurumlara ve kişilere kolaylık sağlamak ve mevzuatta meydana gelebilecek değişikliklere uyum sağlamak için değiştirebilir. Böyle bir değişiklik ihtiyacının ortaya çıkması halinde, mevzuatın getirdiği zorunluluklar dışında, yapılacak değişikliklerin TÜBİTAK BİLGEM'den hizmet alan tüm kurumların ve kişilerin yararına olması için azami çaba sarf edilir. Yönergenin güncel ve eski sürümleri [www.kamusm.gov.tr](http://www.kamusm.gov.tr) web sitesinde yayınlanır.
4. TÜBİTAK BİLGEM, Sipariş'in verildiği tarihten sonra yürürlüğe girecek mevzuat değişikliklerini, [www.kamusm.gov.tr](http://www.kamusm.gov.tr) web adresinde duyurarak, doğrudan uygulama kabiliyetine sahiptir.

### 5. TANIMLAR

**Sipariş** : KURUM'un talebi doğrultusunda TÜBİTAK BİLGEM tarafından tekliflendirilen ve KURUM tarafından teklifin kabul edildiğine dair gönderilecek teyid yazısını takiben TÜBİTAK BİLGEM'in göndereceği Sipariş Teyidi ile kesinleştirilen Sertifika siparişi,

**Talep Formu** : TÜBİTAK BİLGEM tarafından [www.kamusm.gov.tr](http://www.kamusm.gov.tr) web sitesinde "FORM-001-067 Ürün/Hizmet Talep Formu" adıyla yayınlanan ve KURUM tarafından istenen hizmetleri belirtmek için doldurulması ve resmi yazı ekinde TÜBİTAK BİLGEM'e gönderilmesi zorunlu olan dokümanı,

**Kurum Yetkilisi** : KURUM'un sertifika alacak personeli ile ilgili bilgileri vermeye yetkili olarak belirlediği ve ad-soyad ve iletişim bilgilerini TÜBİTAK BİLGEM'e bildirdiği kurum personeli/personelleri,

**Kamu SM** : TÜBİTAK BİLGEM bünyesinde bulunan Kamu Sertifikasyon Merkezi,

**Sertifika(lar)** : TÜBİTAK BİLGEM tarafından sağlanacak olan, imza sahibinin imza doğrulama verilerini ve kimlik bilgilerini birbirine bağlayan her türlü elektronik sertifika(lar),

**Nitelikli Elektronik Sertifika(lar) (NES)** : 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nun 9. Maddesinde sayılan nitelikleri haiz Sertifika(lar),

## **NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA TEMİNİ SİPARİŞ ŞARTLARI VE HİZMET ESASLARI YÖNERGESİ**

**Akıllı Kart(lar) :** Sertifika sahibine ait imza oluşturma verisi ve Sertifika'nın içinde bulunduğu güvenli elektronik imza oluşturma aracı,

**Kart Okuyucu(lar) :** Akıllı kartların bilgisayarda kullanılmasını sağlayan, masaüstü veya USB çubuk şeklinde olabilen ve bilgisayara takılarak kullanılan kart okuma cihazı,

**Ürün(ler):** KURUM tarafından TÜBİTAK BİLGEM'den talep edilebilecek olan Sertifika(lar), Akıllı Kart(lar) ve/veya Kart Okuyucu(lar)dan herhangi biri veya tümü,

**Kayıtçı(lar):** KURUM ve Kurum Yetkilisi adına kendi birimi ve mülhakatları ile birimine bağlı yerlerde görevli Sertifika alacak personelin Sertifika başvurularını yapmaya, başvuru formlarını ve makbuzlar ile diğer belgeleri toplayarak birim aracılığıyla TÜBİTAK BİLGEM'e göndermeye, TÜBİTAK BİLGEM tarafından üretilmiş Sertifikalar'ı KURUM personeline ait Akıllı Kartlar'a yüklemeye yetkilendirilmiş, KURUM'un görevlendirdiği ve TÜBİTAK BİLGEM'e bilgilerini verdiği KURUM personel(ler)i,

**Kayıtçı Kart(lar)ı :** Kayıtçı'nın kullandığı akıllı kart,

**Kayıtçı Cihaz(lar)ı:** Kayıtçı Kartı'nı okumaya ve üretilen yeni NES'in akıllı karta yüklenmesine yarayan masaüstü kart okuyucu cihaz,

**Vaka Takip Sistemi:** TÜBİTAK BİLGEM'in verdiği Sertifika hizmeti ile ilgili gerçek ve tüzel kişilerden gelen her türlü talebin kayıt altına alındığı, işlendiği ve cevaplandırıldığı elektronik sistem,

**Sertifika İlkeleri:** Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısı'nın (ESHS) işleyişi ile ilgili genel kuralları içeren belge,

**Sertifika Uygulama Esasları:** Sertifika ilkelerinde yer alan hususların nasıl uygulanacağını detaylı olarak anlatan belge,

**Sertifika Süresi :** Üretim anında sertifikanın içine yazılan, sertifikanın geçerlilik başlangıç ve bitiş tarihleri arasında kalan süre,

anlamına gelecektir. Bu yönergenin uygulanmasında, yürürlükteki elektronik imza mevzuatı ile Kamu SM Sertifika İlkeleri ve Kamu SM Sertifika Uygulama Esasları'nda belirtilen tanımlar geçerlidir.

6. TÜBİTAK BİLGEM tarafından KURUM için üretilip teslim edilen Sertifikalar'ın sertifika yaşam çevrimi ile ilgili tüm hizmetleri (sertifika kullanıma açma, iptal etme, bilgi güncelleme vb.) ve Akıllı Kart/Kart Okuyucular'ın temini, bu Yönerge'nin hükümlerine uygun olarak, Sipariş(ler) altında sağlanır.

7. KURUM, Kurum Yetkilisi bilgilerini ve Kurum Yetkilisi bilgilerinde oluşan değişiklikleri TÜBİTAK BİLGEM'e yazılı olarak bildirecektir. KURUM'un bildirimde bulunmadığı

## NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA TEMİNİ SİPARİŞ ŞARTLARI VE HİZMET ESASLARI YÖNERGESİ

Kurum Yetkilisi değişiklikleri nedeniyle yaşanacak aksaklıklardan TÜBİTAK BİLGEM sorumlu değildir.

8. Sertifika yüklü Akıllı Kartlar'ın ve Kart Okuyucular'ın Sertifika sahibine veya KURUM'a teslim edilmesine kadar ki sürede kayıp ve hasar riski TÜBİTAK BİLGEM'e ait olup, Sertifika sahibine veya KURUM'a teslimatı takiben kayıp ve hasar riski Sertifika sahibine veya KURUM'a geçer.
9. TÜBİTAK BİLGEM Sertifika başvurusu sırasında ve sonrasında verilen ve Sertifika içinde bulunmayan kişisel bilgileri gizli tutar ve üçüncü kişiler ile paylaşmaz.
10. TÜBİTAK BİLGEM, üretim ve teslimatla ilgili kendi kusurundan kaynaklanan gecikmeleri gidermek ve gerekli önlemleri almakla sorumludur.
11. KURUM tarafından kullanılan elektronik imza oluşturma yazılımının ETSI 101 733 veya ETSI 101 903 standardında elektronik imza oluşturmaya ve bu standartta oluşturulan elektronik imzaları doğrulaması gerekmektedir. Bu şartlar yerine getirilmediği takdirde TÜBİTAK BİLGEM, Ürünler'in üretim ve dağıtım işlemini bu şartlar yerine getirilene kadar erteleme hakkına sahiptir. Bu şartlar yerine getirilene kadar geçen sürede TÜBİTAK BİLGEM teslim tarihi ile ilgili yükümlülüklerinden arı tutulacaktır.
12. TÜBİTAK BİLGEM, KURUM tarafından Talep Formu'nda belirtilmesi halinde Sertifika üretim ve teslim aşamaları ile geçerlilik sürelerinin sorgulanabilmesi için kendi bünyesinde işlettiği raporlama sisteminden KURUM'un yararlanmasını sağlayacaktır.
13. Akıllı Kart'a erişim ve yönetim amaçlı yazılımlar TÜBİTAK BİLGEM tarafından KURUM'a elektronik ortamda iletilecek veya KURUM'un her zaman iletişim ağı (İnternet/İntranet gibi) ile ulaşabileceği bir ortamda yayınlayacaktır. Bu yazılımlar, Akıllı Kart sürücü ve kütüphaneleri, Akıllı Kart yönetim yazılımı ve diğer gerekli bileşenleri içerecektir. Bu yazılımların Sertifika sahiplerinin kullanacağı bilgisayarlara yüklenmesi, bakım ve desteği KURUM sorumluluğundadır. KURUM'un işbu Yönerge hükümlerine uygun olmayan Sertifika yükleme ve teslimat işlemlerinden kaynaklı olarak TÜBİTAK BİLGEM'in herhangi bir zarara uğraması halinde; KURUM, TÜBİTAK BİLGEM'in tüm zararlarını tazmin edecektir.
14. Akıllı Kart, Kart Okuyucu ve Sertifika kullanılarak güvenilir elektronik imza oluşturmak ve doğrulamak için gerekli yazılımların temin, kurulum, bakım ve desteğini sağlamak KURUM sorumluluğundadır. KURUM bu yazılımları kullanırken ilgili mevzuatta belirtilen kural ve sınırlara uymak, gerekli güvenlik önlemlerini almak, sertifika sahiplerini yürütmekte oldukları işlemlerin niteliğinden açık ve doğru bir şekilde haberdar etmek durumundadır.
15. SİPARİŞ VERİLMESİ
  - a. KURUM, Ürün(ler)'e yönelik ihtiyacını (yeni Sertifikalar, Akıllı Kartlar ve/veya Kart Okuyucu(lar) sağlanması veya Sertifika güncelleme ve yenileme işlemlerinin yapılması) TÜBİTAK BİLGEM'e yapacağı yazılı bir resmi teklif talebi ile

## **NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA TEMİNİ SİPARİŞ ŞARTLARI VE HİZMET ESASLARI YÖNERGESİ**

bildirecektir. KURUM, resmi teklif talebinin ekinde temin etmek istediği ürün ve hizmetleri gösteren Talep Formunu gönderecektir.

- b. TÜBİTAK BİLGEM; KURUM'un teklif talebi uyarınca talep edilen Ürün(ler) için teklifini KURUM'a gönderecektir. TÜBİTAK BİLGEM teklifinde, tüm kurum/kuruluşlara uygulanmakta olan ve TÜBİTAK BİLGEM'in belirlediği Ürün birim fiyatlarını kullanacak olup, Sertifika, Akıllı Kart ve Kart Okuyucu bedelleri üzerinden pazarlık yapılması mümkün değildir. KURUM'un teklifi kabul etmesi halinde KURUM, TÜBİTAK BİLGEM'e resmi bir teklif kabul bildirimini yapacaktır.
- c. TÜBİTAK BİLGEM, KURUM'un teklif kabul bildirimine istinaden bir Sipariş Teyidi hazırlayarak; KURUM'un Siparışı'ni kesinleştirmiş olacaktır. KURUM Sipariş olarak bildirdiği Ürünleri, üretimleri yapılmışsa, almaktan ve Sipariş'e dönüşmüş ve üretimi yapılmış olan her türlü talebin Sipariş bedelini TÜBİTAK BİLGEM'e ödemekten imtina edemez.
- d. TÜBİTAK BİLGEM, KURUM'un çalışanlarına Ürün(ler)i doğrudan veya Kurum Yetkilisi aracılığıyla veya Kayıtlı aracılığıyla olmak üzere üç farklı şekilde teslim edebilir. Bu teslimat yöntemlerinin hangisi ya da hangilerinin kullanılacağına dair nihai karar TÜBİTAK BİLGEM'e ait olacaktır. TÜBİTAK BİLGEM, KURUM'un talep ettiği teslim şekline ilişkin kabul veya reddini Sipariş Teyidinde bildirecektir.

### **16. ÜRETİM**

- a. KURUM, Sipariş'in verilmesini müteakip, Sertifika alacak kişilerin TC. Kimlik No, Ad, Soyad ve kurumsal E-Posta adresi, çalıştığı KURUM birimi ve başvuru türü (Kamu SM web sayfasında yer alan FORM-001-045) bilgilerini içeren bir başvuru listesi hazırlayarak TÜBİTAK BİLGEM'e yazılı olarak veya elektronik ortamda nitelikli elektronik sertifika ile imzalayarak gönderir. Ayrıca, işlem hızını arttırmak amacıyla listenin bir kopyası da e-posta yoluyla TÜBİTAK BİLGEM'in [bilgi@kamusm.gov.tr](mailto:bilgi@kamusm.gov.tr) adresine ulaştırılır.
- b. Kurum Yetkilisi tarafından hazırlanacak ve TÜBİTAK BİLGEM'e gönderilecek olan bu liste, TÜBİTAK BİLGEM'in Sipariş'e ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmesine esas teşkil edecektir.
- c. TÜBİTAK BİLGEM, Kurum Yetkilisi tarafından gönderilen başvuru listeleri üzerinde MERNİS kontrolü de dâhil olmak üzere gerekli kontrolleri yapar, eksik ve yanlış başvurular hakkında KURUM'u bilgilendirir.
- d. TÜBİTAK BİLGEM, başvuru listelerindeki bilgilerinin doğruluğu teyit edilen kişilere, Nitelikli Elektronik Sertifika Başvuru Formu ve Sertifika Sahibi Taahhünamesi'ni, bunların düzenlenmesi için gerekli bilgilerle birlikte, elektronik ortamda gönderir. Elektronik ortamda gönderilecek bu bilgilerin içinde, Nitelikli Elektronik Sertifika Başvuru Formu ve Sertifika Sahibi Taahhünamesi'nin kişiler tarafından doldurulduktan ve imzalandıktan sonra gönderileceği iletişim noktası bilgileri de yer alacaktır.

## **NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA TEMİNİ SİPARİŞ ŞARTLARI VE HİZMET ESASLARI YÖNERGESİ**

- e. Nitelikli Elektronik Sertifika Başvuru Formu ve Sertifika Sahibi Taahhütnameleri Sertifika sahibi olacak kişiler tarafından doldurulup, imzalanır ve imzalı formların orijinali KURUM tarafından TÜBİTAK BİLGEM'e teslim edilir. TÜBİTAK BİLGEM, Nitelikli Elektronik Sertifika Başvuru Formu ve Sertifika Sahibi Taahhütnameleri bulunmayan veya bu dokümanlarda eksiklikler bulunan kişilere Sertifika gönderimi yapmaz.
- f. KURUM, Sertifika sahibi olacak kişilerin, Nitelikli Elektronik Sertifika Başvuru Formlarını tam ve doğru olarak doldurması için gerekli özeni gösterir. Nitelikli Elektronik Sertifika Başvuru Formu ve Sertifika Sahibi Taahhütnameleri'nde yer alan eksiklik ve yanlışlıklar neticesinde oluşacak sonuçlara ilişkin TÜBİTAK BİLGEM'in hiçbir sorumluluğu bulunmayacaktır.
- g. Sertifika süresi dolmak üzere olan kişilerin Sertifikası'nı yenileyebilmesi için, Nitelikli Elektronik Sertifika Başvuru Formu ve Sertifika Sahibi Taahhütnamesini elektronik olarak da imzalayıp gönderebilir. Bu şekilde imzalanan Form ve Taahhütname ıslak imzalı halleri aranmaksızın doğrudan işleme alınır.
- h. İmza oluşturma verileri (özel anahtar), imza doğrulama verileri (açık anahtar) ve nitelikli elektronik sertifikalar, TÜBİTAK BİLGEM tarafından mevzuata uygun şekilde üretilir ve ilgili mevzuata uygun olarak TÜBİTAK BİLGEM tarafından tedarik edilen güvenli elektronik imza oluşturma aracına (akıllı kart) yüklenir.
- i. TÜBİTAK BİLGEM, Sertifika alacak kişiyi Sertifika vermeden önce, Elektronik İmza Kanununun Uygulanması Hakkında Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 14üncü maddesine uygun olarak yazılı bir şekilde bilgilendirmekle yükümlüdür. Sertifika sahibi, Sertifika Sahibi Taahhütnamesi'ni imzalayarak; bu kapsamdaki tüm hususları okuduğunu, anladığını ve kabul ettiğini beyan ve taahhüt eder.

### **17. TESLİM**

- a. KURUM'a yapılacak teslimatlar, TÜBİTAK BİLGEM'in takdirine bağlı olarak doğrudan Sertifika Sahibi'ne, Kurum Yetkilisi'ne veya Kayıtcı'ya olmak üzere üç farklı şekilde yapılabilecektir:
- b. Sertifika Sahibine Teslim
  - i. Sertifikaları içeren Akıllı Kartlar doğrudan Sertifika sahibine Nitelikli Elektronik Sertifika Başvuru Formunda belirtilen veya Sertifika sahibi ya da KURUM tarafından daha sonra bildirilen adreslerden en son bildirilene teslim edilir. Teslim sırasında kimlik tespiti yapılır.
  - ii. Sertifika kullanımı için gerekli olan erişim bilgileri (parolalar) BİLGEM tarafından kapalı parola zarfında ve imza karşılığında ya da alternatif doğrulama yöntemleri (SMS doğrulama, güvenlik sözcüğü ile doğrulama vb.) kullanarak; güvenli yöntemlerle (SSL vb.) web üzerinden Bireysel Nitelikli Elektronik Sertifika İşlemleri adımımdan Sertifika sahibine teslim edilir.

## NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA TEMİNİ SİPARİŞ ŞARTLARI VE HİZMET ESASLARI YÖNERGESİ

- c. Kurum Yetkilisi Aracılığıyla Teslim: KURUM'un Sipariş onayında yazılı olarak talep etmesi ve TÜBİTAK BİLGEM'in uygun bulması halinde, Akıllı Kart'ın ve varsa Kart Okuyucular'ın Sertifika sahiplerine teslimatı Kurum Yetkilisi aracılığı ile yapılabilecektir. Böyle bir durumda TÜBİTAK BİLGEM Sertifikaları doğrudan Kurum Yetkilisi'ne gönderir ve Sertifikalar'ın sahiplerine KURUM içi dağıtımı Kurum Yetkilisi tarafından yapılır. KURUM'un bu teslimat yöntemini talep etmesi halinde, Ürünler'in teslimi sırasında ve sonrasında Kurum Yetkilisi'nin aşağıdaki yükümlülükleri yerine getirmesini sağlamayı KURUM kabul ve taahhüt eder:
- Sertifika zarflarını ve/veya parola zarflarını sayarak ve hasar olup olmadığını kontrol ederek teslim alır. Yırtık, açık ve içerisindeki donanımları eksik olan zarfları tutanak ile kayıt altına alarak, TÜBİTAK BİLGEM'e iade eder;
  - Sertifika zarflarının ve/veya parola zarflarının korunması için gerekli önlemleri alır; herkesin erişimine açık bir ortamda tutmaz;
  - Güvenli elektronik imza oluşturma aracını ve güvenli elektronik imza oluşturma aracı erişim verisini, sertifika sahibine kimlik kontrolü ve imza karşılığında teslim eder;
  - Güvenli elektronik imza oluşturma aracını ve güvenli elektronik imza oluşturma aracı erişim verisini, sertifika sahibine en kısa sürede teslim etmek için gerekli tedbirleri alır;
  - Sertifika sahibine tesliminden önce, Sertifika zarflarının ve/veya parola zarflarının kaybolması, çalınması veya hasar görmesi durumunda; Kurum Yetkilisi, durumu derhal TÜBİTAK BİLGEM'e bildirir ve Sertifikalar TÜBİTAK BİLGEM tarafından re'sen iptal edilir. İptal edilen Sertifikalar için tam Sertifika bedeli alınır. İptal edilen Sertifikaların yeniden üretimi için TÜBİTAK BİLGEM tarafından belirlenen üretim maliyeti bedeli talep edilir;
  - Madde 17. c. i.-v. altında belirtilen yükümlülüklerin ihlali nedeniyle üçüncü kişilerin zarara uğraması halinde TÜBİTAK BİLGEM'in ödemek zorunda olduğu tazminatları KURUM'a rücu hakkı saklıdır.
- d. Kayıtçı Aracılığıyla Teslim: KURUM'un Sipariş onayında yazılı olarak talep etmesi ve TÜBİTAK BİLGEM'in uygun bulması halinde, TÜBİTAK BİLGEM'in ürettiği Sertifikalar'ın Kayıtçılar tarafından Akıllı Kartlar'a yerinde yüklenmesi mümkün olabilecektir. KURUM'un yazılı talebi üzerine, Kayıtçı Cihazı ile yerinde Sertifika yükleme hizmeti aşağıdaki şekilde verilecektir:
- TÜBİTAK BİLGEM tarafından KURUM kullanımına verilmiş olan Akıllı Kartlar'a yerinde Sertifika yükleme ve/veya yerinde Kart Okuyucu teslimi gereken durumlarda, TÜBİTAK BİLGEM tarafından belirlenecek sayıda, Kayıtçı Cihazı, Kayıtçı Kartı ve Kayıtçılar'a gerekli erişim yetkisi TÜBİTAK BİLGEM tarafından bedelsiz olarak sağlanacaktır.

## NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA TEMİNİ SİPARİŞ ŞARTLARI VE HİZMET ESASLARI YÖNERGESİ

- ii. İşbu 17. d. maddesinde tanımlanan yerinde Sertifika yükleme hizmeti sadece daha önceden TÜBİTAK BİLGEM tarafından sağlanmış olan Sertifikalar'ın arıza, çalınma, kaybolma, PIN-PUK blokesi, Sertifika'da yer alan bilgilerin herhangi bir nedenle güncellenmesinin gerekmesi gibi nedenlerle yapılacak yenileme işlemleri için kullanılabilir olup; yeni Sertifika temin talebine yönelik işlemler, bu Yönerge'nin 15 ve 16. maddeleri altında belirtildiği şekilde yürütülecektir.
- iii. KURUM tarafından her bir Kayıtçı'nın hizmet vereceği kullanıcı sayısı TÜBİTAK BİLGEM'e bildirilecektir. TÜBİTAK BİLGEM, kullanıcı sayısı ile orantılı ve Kayıtçı başına 30 (otuz) adedi aşmayacak şekilde Kayıtçılar'a gönderilecek boş Akıllı Kart ve Akıllı Kart Okuyucu sayısını belirleyecek ve bunların gönderimini yapacaktır.
- iv. Kayıtçı Cihaz(lar)'ının yerinde teslimatından itibaren bu Kayıtçı Cihaz(lar)'ına, Sertifika başvuru formlarına, arızalı Kayıtçı Cihaz(lar)'ına/Kart Okuyucular'a/Akıllı Kartlar'a ilişkin iletişim ve yazışmalar cihazların gönderildiği birimler ile TÜBİTAK BİLGEM arasında yapılacaktır.
- v. Kayıtçı Cihazı'nın kullanımı ile ilgili kullanıcı kılavuzları TÜBİTAK BİLGEM tarafından hazırlanacak ve Kayıtçılar'a elektronik ortamda gönderilecektir. TÜBİTAK BİLGEM tarafından Kayıtçı Cihazı'nın kullanımına ilişkin olarak, Kayıtçılar'a e-posta ve/veya telefon yoluyla TÜBİTAK BİLGEM'in mesai saatleri içinde destek sağlanacaktır.
- vi. Kayıtçı Kartı, 5 (beş) yıl geçerli olmak üzere sağlanacak olup; (emeklilik, istifa, görev değişimi vs nedenlerle) KURUM'un başka bir personeline; TÜBİTAK BİLGEM'e yazılı olarak bildirimde bulunulması kaydıyla devredilebilecektir.
- vii. Kayıtçı Cihazı'nın veya Kayıtçı Kartı'nın, kullanım hatası ve/veya KURUM personelinden kaynaklı kayıp, hasar, kaza vb. nedenlerle ve/veya mücbir sebepler nedeniyle oluşabilecek tüm arıza/hasar/kayıp hariç olmak üzere, arızalanması halinde Kayıtçı Cihazı ve Kayıtçı Kartı TÜBİTAK BİLGEM tarafından bedelsiz olarak yenilenecek/düzeltililecektir. Ancak Kayıtçı Cihazı'nın veya Kayıtçı Kartı'nın arızalanmasının/kullanılamaz hale gelmesinin nedenleri Kayıtçı tarafından rapor halinde tutulacak ve TÜBİTAK BİLGEM tarafından arıza tespiti yapılacaktır. Arıza tespitinde, arızanın TÜBİTAK BİLGEM'in kusurundan kaynaklanmadığı belirlenirse, yenileme bedeli olarak TÜBİTAK BİLGEM tarafından belirlenen tutarın KURUM tarafından TÜBİTAK BİLGEM'e ödenmesini takiben, arızalı Kayıtçı Kartı/Kayıtçı Cihazı yenilenecektir. Kayıtçı'nın Kayıtçı Kartı'nı kaybetmesi veya çaldırması durumunda, Kayıtçı, TÜBİTAK BİLGEM'e kartın iptal edilmesi için ivedi olarak bildirimde bulunacaktır.

## NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA TEMİNİ SİPARİŞ ŞARTLARI VE HİZMET ESASLARI YÖNERGESİ

- viii. Kayıtçı aracılığı ile sadece KURUM personeline Sertifika yenileme hizmeti verilecektir. Akıllı Kartlar'a yüklenen Sertifikalar, kimlik kontrolü ile sahibine Kayıtçı tarafından teslim edilecektir.
- ix. Sertifika yenileme talebinde bulunan KURUM personelinin, başvuru formu ıslak imzalı olarak Kayıtçı tarafından alınacak ve Kayıtçı'nın bağlı olduğu birim amiri imzasıyla TÜBİTAK BİLGEM'e posta yolu ile gönderilecektir. Islak imzalı form ve TÜBİTAK BİLGEM tarafından belirlenen üretim maliyeti bedelinin ödendiğini gösteren belge, Kayıtçı tarafından elektronik ortama aktarılarak; Kayıtçı tarafından kendisine ait NES ile imzalanarak; elektronik ortamda TÜBİTAK BİLGEM'e Vaka Takip Sistemi üzerinden iletilir.
- x. Vaka Takip Sisteminde her talep için bir kayıt açılacak ve imzalı form TÜBİTAK BİLGEM tarafından incelenerek onay verilecektir. Talep onaylandıktan sonra Kayıtçı başvuru sahibi için Sertifika yüklemesini yapacaktır.

### 18. ARIZA, İPTAL VE YENİLEME

#### a. Garanti kapsamındaki arızalar ve yenileme:

- i. Sertifika geçerlilik süresi içinde, Sertifikalar'da/Akıllı Kartlar'da TÜBİTAK BİLGEM'den kaynaklanan bir yazılım hatası/donanım arızası olması veya Sertifikalar'a TÜBİTAK BİLGEM tarafından yüklenen bilgilerde TÜBİTAK BİLGEM'den kaynaklanan bir yanlışlık olması sebebiyle Sertifikalar'ın kullanılamaması durumunda; Madde 19 c. kapsamında KURUM'un talebine göre bu Sertifika için ödenen ücret iade edilir ya da yerine yeni Sertifika yüklenmiş Akıllı Kart bedelsiz olarak üretilerek eskisi iptal edilir.
- ii. Bu maddede anılan nedenlerle yapılan yenileme işlemlerinde sağlanan yeni Sertifika'nın kullanım süresi, arızalanan Sertifika'nın arıza tarihi itibarıyla kalan geçerlilik süresine eşit olacaktır.
- iii. Kayıtçı Opsiyonunun kullanılması durumunda, Madde 19. a.'da belirtilen garanti süresi içinde Kart Okuyucular'da TÜBİTAK BİLGEM'den kaynaklanan bir donanım arızası olması sebebiyle Kart Okuyucular'ın kullanılamaması durumunda; TÜBİTAK BİLGEM yerine bedelsiz olarak yeni bir Kart Okuyucu'yu Kurum Yetkilisi veya Kayıtçı(lar)'a teslim eder.

- b. Madde 18. a.'da belirtilen durumlar haricindeki her türlü iptal, arıza, kayıp, kullanıcı hatası nedeniyle kullanımdan çıkan veya arızalanan Sertifikalar veya Akıllı Kartlar veya Kart Okuyucular için ücret iadesi veya bilabedel yenileme yapılmaz.

## **NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA TEMİNİ SİPARİŞ ŞARTLARI VE HİZMET ESASLARI YÖNERGESİ**

- c. Kart Okuyucu'nun kullanım hatası/kayıp/hasar nedeniyle kullanılamaz hale gelmesi durumunda; yeni bir Kart Okuyucu, KURUM Kayıtçısı'nın elinde bulunan boş Akıllı Kart Okuyuculardan sağlanır. Arızalı/hasarlı Akıllı Kart Okuyucu ve ödendi belgesi TÜBİTAK BİLGEM'e gönderilir.
- d. Sertifikalar'ın kullanım hatası, kullanıcının PIN/PUK blokesi, PIN/PUK erişim bilgilerinin veya Akıllı Kart'ın/Kart Okuyucu'nun kaybı vb. nedenlerle kullanımdan çıkması ve/veya Sertifika'da yer alan bilgilerin herhangi bir nedenle güncellenmesinin gerektiği durumda KURUM veya Sertifika sahibi, Ürünler'in bedeli mukabili yenilenmesi yönünde talepte bulunabilir. Bu tür nedenlerle yapılacak yenilemeler TÜBİTAK BİLGEM'den (veya varsa Kayıtçı'dan) talep edilebilir.
- e. Madde 18.d. kapsamında TÜBİTAK BİLGEM'e ulaştırılacak yenileme taleplerinde Sertifika iptal edilir, Kurum Yetkilisi onayı alınarak bu kapsamda yenilenecek Sertifikalar'ın/Akıllı Kart'ın bedelleri, KURUM tasarrufunda olmak üzere bizzat Sertifika sahibi tarafından TÜBİTAK BİLGEM'e peşin olarak ödenmeden veya KURUM tarafından bu yenileme bedelinin ödeneceği yazılı olarak bildirilmeden herhangi bir Ürün üretimi yapılmaz. Bu nedenlerle gerçekleştirilen yenileme işlemi için TÜBİTAK BİLGEM tarafından belirlenen üretim maliyeti bedeli talep edilir. Yenileme bedeline ait ödeme makbuzu Sertifika Sahibi tarafından TÜBİTAK BİLGEM'e ibraz edilecektir. Ancak banka havalesi esnasında Sertifika sahibinin ad-soyad, T.C. Kimlik No ve KURUM adının açıklama olarak belirtilmesi koşuluyla makbuz istenmez. Yenilenen Sertifika'nın kullanım süresi, iptal edilen Sertifika'nın iptal itibariyle kalan geçerlilik süresine eşit olacaktır.
- f. Madde 18.d. kapsamında varsa Kayıtçı'ya ulaştırılacak yenileme taleplerinde Madde 17.d. hükümleri uygulanacak olup; bu nedenlerle gerçekleştirilen yenileme işlemi için TÜBİTAK BİLGEM tarafından belirlenen üretim maliyeti bedeli talep edilir. Yenilenen Sertifika'nın kullanım süresi, iptal edilen Sertifika'nın iptal itibariyle kalan geçerlilik süresine eşit olacaktır.
- g. Sertifika içeren Akıllı Kartların ve varsa Kart Okuyucular'ın TÜBİTAK BİLGEM'den kaynaklanmayan bir sebep (Sertifika sahibinin vefatı veya KURUM'dan ayrılması, sürekli yer değiştirmesi, Türkiye Cumhuriyeti sınırları dışında olması, mücbir sebepler v.b. nedenlerle) ile teslim edilemeyen veya sahibinin 45 (kırkbeş) gün süre ile teslim almadığı Sertifikalar, KURUM'un bilgisi dahilinde ilgili mevzuata ve Sertifika Uygulama Esasları uygun olarak iptal edilir ve bu Sertifika ve Akıllı Kartların TÜBİTAK BİLGEM tarafından belirlenen üretim maliyetleri KURUM tarafından ödenir.
- h. KURUM, ölüm, işten ayrılma vb. nedenlerle bir Sertifika sahibinin Sertifikası'nın iptal edilmesini herhangi bir zamanda TÜBİTAK BİLGEM'den talep edebilir. Böyle bir durumda Sertifika (Akıllı Kart) veya Kart Okuyucu bedelinin KURUM'a iadesi söz konusu değildir.

### 19. GARANTİ

## **NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA TEMİNİ SİPARİŞ ŞARTLARI VE HİZMET ESASLARI YÖNERGESİ**

- a. Sertifikaların ve Akıllı Kartlar'ın garanti süresi, Sertifika Süresi kadardır. Kart Okuyucuların garanti süresi teslim tarihinden itibaren Sipariş'te belirtilen süre kadardır.
- b. Ürün(ler)'de, kullanım hatası ve/veya KURUM personelinden kaynaklı kayıp, hasar, kaza vb. nedenlerle ve/veya mücbir sebepler nedeniyle oluşabilecek tüm arıza/hasar/kayıp arızalar garanti kapsamı dışındadır.
- c. TÜBİTAK BİLGEM'den kaynaklanan bir yazılım hatası ve/veya donanım arızası nedeniyle Ürün(ler)'de oluşabilecek arızalar TÜBİTAK BİLGEM tarafından garanti kapsamında bedelsiz olarak giderilecek olup, gerekli görüldüğü takdirde Ürün(ler) BİLGEM tarafından bedelsiz olarak yenilenecektir.

### **20. SİPARİŞ BEDELİ, VERGİ, MASRAFLAR VE ÖDEME ŞARTLARI**

- a. Bu Yönerge kapsamındaki tüm işlemlerde TÜBİTAK BİLGEM'in [www.kamusal.gov.tr](http://www.kamusal.gov.tr) adresinde yayınladığı birim fiyatlar geçerlidir. Söz konusu birim fiyatlar KDV hariç olarak verilmiş olup; TÜBİTAK BİLGEM birim fiyatlarda değişiklik yapma hakkını saklı tutar.
- b. Her bir Sipariş'in bedeli, TÜBİTAK BİLGEM'in KURUM tarafından talep edilen Ürün adetleri için belirlenecek toplam bedel olup, bu bedel KDV hariç olarak Türk Lirası üzerinden TÜBİTAK BİLGEM'in teklifinde belirtilecek olan tutardır.
- c. KURUM, verilen Sipariş'te belirtilen meblağı TÜBİTAK BİLGEM'e ödemeyi kabul ve taahhüt eder.
- d. Üretilmiş; ancak teslimatı yapılmamış veya Madde 18.g.'de tanımlanan sebeplerden dolayı iptal edilmiş Sertifikalar için TÜBİTAK BİLGEM'e sadece TÜBİTAK BİLGEM tarafından belirlenen üretim maliyeti ödenecektir.
- e. Kaybolan veya arızalanan her bir Kayıtçı Kartı ve/veya Kayıtçı Cihazı'nın yenilenmesinin KURUM tarafından talep edildiği durumlarda, KURUM her bir Kayıtçı Kartı için TÜBİTAK BİLGEM tarafından belirlenen ücreti ödeyecektir.
- f. Her bir Sipariş, söz konusu Sipariş altında sahiplerine teslim edilmiş bütün Ürünler'in toplam bedeli + KDV üzerinden hesaplanarak; BİLGEM tarafından faturalandırılacaktır. TÜBİTAK BİLGEM faturası ile birlikte, faturaya esas teşkil eden teslimat kalemlerinin de listesini KURUM'a iletir.
- g. Ödemeler, ödemeye esas fatura tarihini takip eden 30 (otuz) gün içinde TÜBİTAK BİLGEM'in faturada belirtilen hesabına, ödemeye ilişkin açıklama belirtilerek, KURUM tarafından yapılacaktır. Ödemesi henüz yapılmamış olan bir Sipariş varsa; bu ödeme yapılana kadar TÜBİTAK BİLGEM KURUM'un yeni Siparişleri'ni üretmeme hakkını saklı tutar.
- h. KURUM'un kamu kurumu olması halinde Siparişler damga vergisinden muaf olacaktır; ancak herhangi bir mevzuat değişikliği ve/veya KURUM'un kamu

## NİTELİKLİ ELEKTRONİK SERTİFİKA TEMİNİ SİPARİŞ ŞARTLARI VE HİZMET ESASLARI YÖNERGESİ

kurumu olmaması hallerinde, damga vergisi de dahil olmak üzere her türlü vergi, resim ve harç KURUM tarafından ödenecektir.

- i. İlgili mevzuat uyarınca hesaplanacak Katma Değer Vergisi (KDV), Sipariş bedeline dahil olmayıp KURUM tarafından TÜBİTAK BİLGEM'e fatura karşılığı ödenecektir.
- j. Siparişler'e ilişkin olarak tebligat, posta ve kurye masrafları, tebligatı/gönderiyi yapan tarafa aittir.
- k. KURUM'un kamu kurumu olmaması ve/veya KURUM'un TÜBİTAK BİLGEM'e yapacağı resmi yazılı bildirim ile Sertifikalar'ın kamu kurumu/kamu personeli olmayan üçüncü şahıslara teslim edilmesini talep etmesi hallerinde bu Sertifikalar'a ilişkin ödemeler peşin olarak yapılacak ve Sertifika Başvuru Formu ve diğer evraklarla birlikte Sertifika sahibine ait dekontun veya KURUM'un açıklama içeren ödeme bilgisinin TÜBİTAK BİLGEM'e iletilmesini müteakip üretilecektir. Peşin ödemesi yapılmış olan Sertifikalar'ın üretimi başlayana kadarki sürede Sertifika sahibi değişikliği yapılabilecek olup, peşin ödemesi alınmış Sertifika bedellerinin iadesi mümkün değildir.