

ARiL Veri Yönetim Platformu Gizlilik Politikası

NAR Sistem Bilgi Teknolojileri A.Ş.'nin sunmuş olduğu ARiL Veri Yönetim Platformu üzerinde kullanıcıların arzusuna bağlı olarak elde edilen verilerin toplanması, saklanması ve işlenmesi sırasında izlediği prensipler bu Gizlilik Politikası'nda tarif edildiği şekilde yapılmaktadır.

1. Gizli Veri Muhteviyatı

- Sistem kullanımına yetkisi olan Kullanıcı'lara ait; şifre, mail adresi, telefon, giriş bilgileri ve sistemsel kullanım istatistikleri
- Portal kullanımına yetkisi olan Müşteri'lere ait; şifre, mail adresi, giriş bilgileri
- Sistemde tanımlı ölçüm noktalarına ait Müşteri Bilgi Yönetim Sistemlerinden alınan ölçüm noktasına ait her türlü demografik, kişisel veri
- Ölçüm noktalarına ait Müşteri Faturalama Sistemlerinden alınan tahakkuk, tüketim verileri
- Sistemde tanımlı ölçüm noktalarına ait sayaç ve modemler üzerinden toplanan her türlü endeks, tüketim, alarm bilgileri
- Dağıtım şirketine ait coğrafi bilgi sistemine ait veriler
- Kullanıcıların yaptıkları işlemlere ait input/output logları
- Şifreli haberleşme kabiliyetine sahip sayaç/modem lere ait şifre bilgileri
- Dağıtım şirketine ait diğer iç ve dış bilgi sistemlerine ait erişim adresleri, şifre ve kullanıcı bilgileri
- Tedaş entegrasyonlarına ait erişim adresleri, şifre ve kullanıcı bilgileri
- Epiaş entegrasyonlarına ait erişim adresleri, şifre ve kullanıcı bilgileri
- Teknik destek sağlanması amacıyla NAR Sistem çalışan(lar)ı ile paylaşılmış olan VPN, RDP, SSH erişim adresleri, şifre ve kullanıcı bilgileri
- Sistemsel işleyişe ait altyapı ve kullanım istatistik verileri
- Dağıtım Şirketi mahrem verileri

2. Gizli Verinin Saklanması ve Kullanımı

Gizli Veri Muhteviyatı'nda belirtilen verilerin sistemde oluşturulması ve saklanması aşağıdaki prensiplere göre yapılmaktadır.

2.1. Kullanıcı Verileri

Sistemdeki tüm kullanıcı ve rollerin yönetimi sistem kurulumunda teslim edilen "Süper Admin" yetkili kullanıcı tarafından belirlenmektedir. Yapılan işlemlere ait rol/yetki kısıtlamaları kullanım klavuzunda ifade edildiği şekilde çalışmaktadır. Yetkili kullanıcı bu bilgilere göre diğer kullanıcıları oluşturmak ve yetki ataması yapmakla yükümlüdür. Gerekli yetkiye sahip kullanıcıların yaptıkları işlemler ile ilgili NAR'ın bir yükümlülüğü bulunmamaktadır.

Kullanıcılara ait şifre bilgileri MD5 hash algoritması ile hashlenerek sistemde muhafaza edilmektedir.

Kullanıcılara ait yeni kullanıcı oluşturma, şifre sıfırlama işlemlerinde ilgili kullanıcıya bireysel olarak mail gönderimi yapılmakta olup log ve veritabanı üzerinde açık şifre tutulmamaktadır.

Sistem üzerinden kullanıcılara sabit şifre ataması engellenmiştir.

Sistem tarafından üretilen şifrenin kullanıcı tarafından güncellenmesi kullanıcı sorumluluğundadır.

Kullanıcı şifrelerinin politikası (uzunluk, katakter sınırı vs) Dağıtım Şirketi tarafından NAR'a iletilmediği sürece ARiL herhangi bir politika uygulamamaktadır.

LDAP (Windows Active Directory) kullanılması durumunda ARiL LDAP şifrelerini mail dahil hiç bir şekilde tutmamaktadır.

Kullanıcılara ait mail, telefon gibi kişisel veriler sadece kullanıcının kendisine ve sistem üzerinde "Süper Admin" tarafından yetkilendirilmiş kullanıcılara açıktır.

2.2. Müşteri (Portal) Verileri

Müşteri portalini kullanım için yetkilendirme ARiL ana sistemi üzerinden yetkili kullanıcılar tarafından ilgili ekranlar ile yapılmaktadır.

Müşteri portal şifreleri MD5 hash algoritması ile hashlenerek sistemde muhafaza edilmektedir.

Yeni bir portal kullanıcısı oluşturulması veya şifre sıfırlanması işlemlerinde ilgili portal kullanıcısına yeni şifre mail yoluyla iletilmekte olup log ve veritabanı üzerinde açık şifre tutulmamaktadır.

Sistem üzerinden portal kullanıcılarına sabit şifre ataması yapılması engellenmiştir.

Portal kullanıcılarının kendi şifrelerini değiştirme yükümlülükleri kendilerine aittir.

Portal müşteri şifrelerinin politikası (uzunluk, katakter sınırı vs) Dağıtım Şirketi tarafından NAR'a iletilmediği sürece ARiL herhangi bir politika uygulamamaktadır.

Portal müşterilerine ait mail, telefon gibi kişisel veriler sadece kullanıcının kendisine ve sistem üzerinde "Süper Admin" tarafından yetkilendirilmiş kullanıcılara açıktır.

2.3. Ölçüm Noktası Demografik Verileri

ARiL ile Dağıtım Şirketine ait Abone Bilgi Sistem'leri arasında müşteri talebi ile entegrasyon sağlanmaktadır. İlgili entegrasyon ile müşteri tarafından talep edilen bilgiler ARiL sistemine alınmaktadır.

Abone Bilgi Sistemi'nden alınan veriler ARiL üzerinden herhangi bir değişikliğe uğramaksızın bilgi ve raporlama amacıyla kullanılır.

Abonelere ait Abone Bilgi Sistemi'nden alınan verilerin raporlama ve detay ekranlarında gösterimi yetkilendirmeler ile düzenlenebilir durumdadır.

Gerekli yetkilendirme işlemleri Dağıtım Şirketi sorumluluğundadır

NAR, ölçüm noktalarına ait hiç bir demografik veriyi test amaçlı olarak kendisi kullanmaz.

NAR, ölçüm noktalarına ait hiç bir demografik veriyi 3. Şahıs(lar) ile Dağıtım Şirketinin bilgisi dışında paylaşmaz.

2.4. Ölçüm Noktası Ölçü Verileri

Sistemde tanımlı ölçü noktalarına ait sayaç ve modemler üzerinden her türlü endeks, tüketim, alarm, profil verileri müşteri tarafından belirlenmiş takvimler ve anlık talepler doğrultusunda sisteme alınmaktadır.

Sistem alınan veriler ARiL veritabanı üzerinde ISO 27001 standartlarına uygun olarak saklanmaktadır.

Ölçüm verilerine erişim lokasyon ve ölçüm noktası bazında yetkiler ile sınırlandırılabilenekte olup gerekli yetkilendirmenin yapılması Dağıtım Şirketi yetkili kullanıcısı sorumluluğundadır.

NAR, hata tespiti ve iyileştirme amacıyla Dağıtım Şirketi tarafından gelen talep doğrultusunda ölçüm noktalarına ait canlı sistemdeki ölçü verilerine kendi veri merkezine transfer ederek kullanabilir.

NAR, ölçü verilerinin ham hallerini ve/veya ölçü verileri üzerinden elde edilmiş katma değerli hesaplanmış verileri Dağıtım Şirketinin bilgisi dışında hiçbir 3. Sahıs(lar) ile paylaşmaz.

2.5. Kullanıcı İşlem Verileri

Sistem üzerinde yapılan işlemlere ait kullanıcı ve işlem bazlı detaylı veriler tutulmaktadır.

NAR, sistemin performansını gözlemlemek ve gerekli iyileştirmeleri sağlamak amacıyla ilgili veriyi tutmaktadır.

İşlem verileri içinde gizli bilgi muhteviyatına uygun şifre vb veri olması durumunda bu veriler maskelenerek tutulmaktadır ve original hallerine ulaşılamaz durumdadır.

Kullanıcı işlem verileri talep edilmesi durumunda Dağıtım Şirketi yetkili kullanıcıları tarafından erişilebilir ve kullanılabilir durumdadır.

2.6. Sayaç ve Modem Şifreleri

Gerekli kabiliyet sahip modem ve sayaçlar için şifreli işlem yapılması durumunda ilgili ölçüm cihazlarına ait şifreler ARiL üzerinde tutulmaktadır.

Sayaç ve Modem şifreleri ARiL sisteminde şifreli olarak tutulmaktadır.

Haberleşme logları, ekran görüntüleri ve veritabanı dahil hiç bir şekilde açık şifreler erişilemez durumdadır.

Sayaç şifrelerinin sistemde muhafaza edilmesi için gerekli şifreleme algoritması ve özel anahtarı NAR sorumluluğunda saklanmaktadır.

NAR, sayaç ve modemlere ait şifre bilgisini hiç bir şekilde 3. Şahıs(lar) ile paylaşmaz.

NAR, Dağıtım Şirketi ile diğer müşterilere ait gizli bilgi içeriğini hiç bir şekilde paylaşmaz.

2.7. İç/Dış Bilgi Sistemlerine Ait Erişim Bilgileri

Entegrasyon işlemlerinin sağlanması için Dağıtım Şirketine ait kullanıcı/şifre bilgileri ARiL sisteminde tutulmaktadır.

Gizli bilgi içeren konfigüratif veriler algoritması ve özel anahtarı NAR tarafından sağlanacak şekilde sistemde şifreli olarak tutulmaktadır.

Konfigüratif verilere erişim “esb-admin” ekranları üzerinden yapılabilir. İlgili ekranlara erişim sadece “Süper Admin” kullanıcılar tarafından sağlanmaktadır.

2.8. VPN, RDP, SSH Erişimi

Müşteri sistemlerine Teknik destek sağlanması amacıyla VPN, RDP, SSH gibi yöntemler ile bağlantı sağlanabilmektedir.

İlgili müşteri ortamlarına yapılacak uzaktan erişimlerin tamamı şirket lokasyonu üzerinden yapılmaktadır. Farklı lokasyonlardan yapılabilecek bağlantıların engellenmesi Dağıtım Şirketinin sorumluluğundadır.

NAR uzak bağlantıları kendi ağında yer alan proxy sunucu üzerinden yapmakta, her bir kullanıcının uzak sistemde yaptığı tüm işlemleri kayıt altına almaktadır.

Müşteri ortamlarına erişim bilgileri (VPN) iç kullanıcılarımız bazında olup bireysel olarak talep edilmekte ve hiç bir şekilde şirket içinde paylaşılmamaktadır.

Şirket içi kişisel bilgisayarlara şifre politikası (en az 8 hane, harf Numara ve karakter zorunlu) ile erişilmektedir.

NAR müşterilerinden periyodik olarak (6 ay) VPN şifrelerinin sıfırlanmasını talep etmektedir.

RDP ve SSH bağlantıları VPN sonrası proxy sunucu üzerinden yapılmakta olup NAR yetkilisi dışında kimse uzak makina giriş bilgilerine ulaşmamaktadır.

2.9. İstatistik Verileri

ARiL canlı ortama ait altyapı kaynak kullanımı, sistemin işleyiş istatistikleri, veritabanı istatistikleri, lisans kullanımı gibi bilgileri her 6 saate bir kendi veri merkezine transfer etmektedir.

Transfer edilen istatistiki veriler sistem performansını gözlemlemek amacıyla kullanılmaktadır.

Dağıtım Şirketinin izni dışında istatistiki verileri 3. Şahıs(lar) ile paylaşılması söz konusu değildir.

2.10. Mahrem Veri

Dağıtım Şirketine ait organizasyonel yapı, teknoloji kullanımı, işletim, kurum içi sistemler vb bilgiler NAR tarafından müşteri mahrem bilgileri olarak değerlendirilmektedir.

Dağıtım Şirketinin bilgisi dışında bu ve benzeri bilgiler 3. Şahıs(lar) ile kesinlikle paylaşılmamaktadır.