

Veri İşleme Sözleşmesi

GDPR Madde 28 · KVKK · Son Revizyon Tarihi: 27.10.2026

Unvan	AltınSoft Bilişim Teknolojileri Tic. Ltd. Şti.	Vergi Dairesi / No	Babaeski / 0640383341
MERSİS No	0064038334100001	Ticaret Sicil No	3171
Telefon	+90 850 303 81 59	E-posta	destek@altinsoft.com
KEP Adresi	altinsoft.bilisim@hs01.kep.tr	Yer Sağlayıcı Belge No	YS-388
Adres	Fevzi Çakmak Mah. Gazi Mustafa Kemal Bulvarı No:30 Veli Abalı Apt. D:8 Babaeski / Kırklareli – Türkiye		

Bu Veri İşleme Sözleşmesi (“Sözleşme”), AltınSoft Bilişim Teknolojileri Tic. Ltd. Şti. (“ALTINSOFT”) ile Müşteri arasındaki Genel Servis Şartları’nın bir parçasıdır ve ALTINSOFT’un Hizmetleri sunarken Müşteri adına kişisel veri işlediği her durumda uygulanır. Genel Servis Şartları ile birlikte kabul edilir; ALTINSOFT tarafından imzalanmış bir nüshası talep üzerine verilir. Standart Sözleşme Hükümleri resmî metinleriyle uygulanır.

1. Tanımlar

“Veri sorumlusu”, “veri işleyen”, “kişisel veri”, “işleme”, “ilgili kişi”, “kişisel veri ihlali” ve “denetim otoritesi” gibi terimler Veri Koruma Mevzuatı’ndaki anlamlarını taşır. Bu Sözleşmede:

- Veri Koruma Mevzuatı;** Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü 2016/679 (“GDPR”), Birleşik Krallık hukukunun parçası olan hâliyle GDPR (“Birleşik Krallık GDPR”), 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVKK”) ve bu Sözleşme kapsamındaki işlemeye uygulanan diğer veri koruma mevzuatıdır.
- Müşteri Kişisel Verileri;** Müşteri’nin veya onun adına hareket eden kişilerin Hizmetlere ait sunucu ve diğer kaynaklarda depoladığı ya da bunlar aracılığıyla işlediği kişisel verilerdir.
- Alt Veri İşleyen;** ALTINSOFT’un görevlendirdiği ve Müşteri Kişisel Verilerini işleyen üçüncü kişidir.
- Standart Sözleşme Hükümleri veya SSH;** Komisyon Uygulama Kararı (AB) 2021/914’ün ekinde yer alan hükümlerdir.

2. Roller ve Kapsam

Müşteri Kişisel Verileri bakımından Müşteri veri sorumlusu (kendi müşterileri adına hareket ettiği durumda veri işleyen), ALTINSOFT ise Müşteri’nin veri işleyeni (veya alt veri işleyeni) konumundadır. Hizmetlerde hangi kişisel verileri hangi amaçla ve hangi hukuki dayanakla depolayacağına Müşteri karar verir; ilgili kişileri aydınlatmaktan ve işlemenin hukuka uygunluğundan Müşteri sorumludur.

Bu Sözleşme, ALTINSOFT’un Müşteri’nin hesabını yürütmek için veri sorumlusu sıfatıyla işlediği verileri (ör. kimlik, iletişim, fatura ve ödeme verileri) kapsamaz; bu işleme Gizlilik ve Güvenlik Politikası’nda açıklanmıştır.

3. İşlemenin Ayrıntıları

Konu	Müşteri'nin veri depoladığı ve işlediği altyapı hizmetlerinin (sanal ve fiziksel sunucular ile ilgili kaynaklar) sunulması.
Süre	Hizmetlerin süresi ile 11. madde uyarınca silme gerçekleşene kadar geçen süre.
Nitelik ve amaç	Verilerin Müşteri'nin sunucu kaynaklarında depolanması ile altyapının teknik işletimi, bakımı ve güvenliği. ALTINSOFT, 4. maddede belirtilenler dışında Müşteri Kişisel Verilerinin içeriğine erişmez.
Kişisel veri türleri	Yalnızca Müşteri tarafından belirlenir; Müşteri'nin depolamayı seçtiği her türlü kişisel veri. Müşteri böyle karar verirse özel nitelikli kişisel veriler de bunlara dahil olabilir.
İlgili kişi grupları	Yalnızca Müşteri tarafından belirlenir; örneğin Müşteri'nin çalışanları, müşterileri, kullanıcıları ve internet sitesi ziyaretçileri.
Konum	Müşteri'nin her Hizmeti sipariş ederken seçtiği veri merkezi ülkesi. ALTINSOFT personeli altyapıya Türkiye'den uzaktan erişebilir.

4. Talimata Bağlı İşleme

ALTINSOFT, Müşteri Kişisel Verilerini, üçüncü ülkelere aktarım dahil olmak üzere yalnızca Müşteri'nin belgelenmiş talimatlarıyla işler; Birlik, üye devlet veya Türk hukuku gerektiriyorsa bu durum istisnadır ve ALTINSOFT, ilgili hukuk bu bilgilendirmeyi yasaklamadıkça işlemeyen önce Müşteri'yi bu yasal gereklilik hakkında bilgilendirir. Genel Servis Şartları, bu Sözleşme, Müşteri'nin Hizmetler üzerindeki yapılandırması ve Müşteri'nin destek talepleri, Müşteri'nin belgelenmiş talimatlarıdır. ALTINSOFT, Müşteri Kişisel Verilerinin içeriğine yalnızca Müşteri talep ettiğinde (ör. bir destek talebinde) veya kanunen zorunlu olduğunda ve gerekli olduğu ölçüde erişir. ALTINSOFT, bir talimatın Veri Koruma Mevzuatı'na aykırı olduğu kanaatindeyse Müşteri'yi derhal bilgilendirir.

5. Gizlilik

ALTINSOFT, Müşteri Kişisel Verilerini işlemeye yetkili kişilerin gizlilik taahhüdünde bulunmasını veya uygun bir yasal gizlilik yükümlülüğü altında olmasını sağlar.

6. Güvenlik

ALTINSOFT, GDPR'ın 32. maddesi ve KVKK'nın 12. maddesi uyarınca riske uygun bir güvenlik düzeyi sağlamak için Ek 2'de açıklanan teknik ve idari tedbirleri uygular. Müşteri'nin sunucuları içindeki güvenlik (işletim sistemi, uygulamalar, erişim bilgileri, depolanan verilerin şifrelenmesi ve kendi verilerinin yedeklenmesi), Müşteri bunu açıkça kapsayan bir hizmeti ALTINSOFT'tan satın almadıkça Müşteri'nin sorumluluğundadır.

7. Alt Veri İşleyenler

Müşteri, ALTINSOFT'a başta Hizmetlerin sunulduğu ülkelerdeki tesisleri işleten veri merkezi ve altyapı sağlayıcıları olmak üzere Alt Veri İşleyen görevlendirmesi için genel yetki verir. Güncel Alt Veri İşleyen listesi, talep üzerine 15. maddedeki kanallardan Müşteri'ye verilir. ALTINSOFT, bir Alt Veri İşleyen'in eklenmesi veya değiştirilmesi planını en az otuz (30) gün önceden e-posta veya Site üzerinden Müşteri'ye bildirir. Müşteri bu süre içinde veri korumaya ilişkin makul gerekçelerle itiraz edebilir; taraflar itirazı çözemese Müşteri etkilenen Hizmeti feshedebilir.

ALTINSOFT, her Alt Veri İşleyen'e sözleşmeyle en az bu Sözleşmedeki koruma düzeyini sağlayan veri koruma yükümlülükleri yükler ve Alt Veri İşleyenlerin yükümlülüklerini yerine getirmesinden Müşteri'ye karşı sorumlu olmaya devam eder.

8. Uluslararası Aktarımlar

ALTINSOFT, Avrupa Komisyonu'nun yeterlilik kararı bulunmayan Türkiye'de yerleşiktir. Bu Sözleşme kapsamındaki işleme, GDPR'a tabi Müşteri Kişisel Verilerinin üçüncü bir ülkedeki ALTINSOFT'a veya bir Alt Veri İşleyen'e aktarılmasını içerdği ölçüde Standart Sözleşme Hükümleri atıf yoluyla bu Sözleşmeye dahil edilmiştir ve şu şekilde uygulanır: Müşteri veri sorumlusu ise Modül İki, veri işleyen ise Modül Üç; veri ihracatçısı Müşteri, veri ithalatçısı ALTINSOFT'tur; 7. Hüküm uygulanmaz; 9(a) Hükümü kapsamında, 7. maddedeki bildirim süresiyle Seçenek 2 uygulanır; 11. Hükümdeki isteğe bağlı ifade uygulanmaz; 13. Hüküm kapsamında yetkili denetim otoritesi, Müşteri'nin yerleşik olduğu üye devletin, Müşteri AB'de yerleşik değilse temsilcisinin bulunduğu üye devletin, aksi hâlde ilgili kişilerin bulunduğu üye devletin denetim otoritesidir; 17. ve 18. Hükümler kapsamında İrlanda hukuku ve mahkemeleri uygulanır. SSH'nin I. ve II. Ekleri, bu Sözleşmenin 3. maddesi ve Ek 2 ile tamamlanır. Birleşik Krallık GDPR'a tabi aktarımlarda ayrıca Birleşik Krallık Bilgi Komiserliği'nin (ICO) yayımladığı Birleşik Krallık Uluslararası Veri Aktarımı Eki uygulanır. ALTINSOFT, 14. Hükümün gerektirdiği değerlendirmeyi yapar ve 15. Hükümün gerektirdiği şekilde kamu makamlarının taleplerinden Müşteri'yi haberdar eder. Çelişki hâlinde SSH bu Sözleşmeye üstün gelir.

9. Müşteri'ye Yardım

ALTINSOFT, işlemenin niteliğini dikkate alarak uygun teknik ve idari tedbirlerle ilgili kişilerin taleplerinin yanıtlanmasında Müşteri'ye yardımcı olur. ALTINSOFT, Müşteri Kişisel Verilerine ilişkin bir ilgili kişi talebi alırsa talebi Müşteri'ye iletir ve Müşteri yetki vermedikçe kendisi yanıt vermez. ALTINSOFT ayrıca, elindeki bilgileri dikkate alarak güvenlik, kişisel veri ihlali bildirimi, veri koruma etki değerlendirmesi ve ön istişare yükümlülüklerine (GDPR md. 32–36) uyum sağlamasında Müşteri'ye yardımcı olur. Hizmetlerin standart özelliklerini aşan yardım makul bir bedel karşılığında sağlanabilir.

10. Kişisel Veri İhlalleri

ALTINSOFT, Müşteri Kişisel Verilerini etkileyen bir kişisel veri ihlalini öğrendikten sonra gecikmeksizin Müşteri'ye bildirir ve elinde bulunduğu ölçüde Müşteri'nin GDPR'ın 33. maddesi kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmesi için gereken bilgileri sağlar: ihlalin niteliği, etkilenen ilgili kişi ve kayıtların kategorileri ile yaklaşık sayısı, olası sonuçları ve alınan ya da önerilen tedbirler. Bilgiler aynı anda mevcut değilse aşamalı olarak verilebilir.

11. Hizmetlerin Sona Ermesinde Silme

Bir Hizmet sona ermeden önce verilerini geri almaktan Müşteri sorumludur. Bir Hizmet sona erdikten sonra ALTINSOFT, Birlik, üye devlet veya Türk hukuku saklanmasını gerektirmedikçe o Hizmetin kaynaklarında depolanan Müşteri Kişisel Verilerini siler. ALTINSOFT, talep üzerine silmeyi teyit eder.

12. Bilgi ve Denetim

ALTINSOFT, bu Sözleşmeye ve GDPR'ın 28. maddesine uyumu göstermek için gerekli tüm bilgileri Müşteri'ye sağlar ve Müşteri'nin veya onun görevlendirdiği bir denetçinin yürüttüğü, yerinde incelemeler dahil denetimlere izin verir ve katkıda bulunur. Denetimler en az otuz (30) gün önceden talep edilir; bir denetim otoritesi

gerektirmedikçe veya bir kişisel veri ihlalinin sonu yapılmadıkça yılda en fazla bir kez, Hizmetleri ve diğer müşterilerin güvenliğini aksatmadan çalışma saatleri içinde yapılır; gizlilik yükümlülüğüne tabidir ve masrafı Müşteri'ye aittir. ALTINSOFT, bir denetim talebini önce belgeler ve yazılı yanıtlarla karşılayabilir. ALTINSOFT, Alt Veri İşleyenlerin tesislerine erişimi ancak onların kendi koşullarının izin verdiği ölçüde sağlayabilir.

13. KVKK

KVKK'nın uygulandığı durumlarda ALTINSOFT, KVKK anlamında veri işleyen sıfatıyla hareket eder ve KVKK'nın 12. maddesindeki güvenlik tedbirlerinin alınmasından Müşteri ile birlikte müştereken sorumludur; yurt dışına aktarımlar KVKK'nın 9. maddesine uygun olarak yapılır.

14. Sorumluluk ve Öncelik

Tarafların bu Sözleşmeden doğan sorumluluğu, Veri Koruma Mevzuatı'nın veya SSH'nin sınırlamaya izin vermediği hâller ve ilgili kişilerin hakları hariç olmak üzere Genel Servis Şartları'ndaki sınırlamalara tabidir. Çelişki hâlinde SSH bu Sözleşmeye, Müşteri Kişisel Verilerinin işlenmesi bakımından bu Sözleşme de Genel Servis Şartları'na üstün gelir.

15. İletişim

Veri korumaya ilişkin sorular, Alt Veri İşleyen listesi talepleri, denetim talepleri ve bu Sözleşme kapsamındaki bildirimler için: destek@altinsoft.com · KEP: altinsoft.bilisim@hs01.kep.tr · +90 850 303 81 59 · Fevzi Çakmak Mah. Gazi Mustafa Kemal Bulvarı No:30 Veli Abalı Apt. D:8 Babaeski / Kırklareli – Türkiye.

Ek 2 • Teknik ve İdari Tedbirler

- **Fiziksel güvenlik:** sunucular, fiziksel erişimi denetim altında olan ve altyapı sağlayıcılarınca işletilen profesyonel veri merkezlerinde bulunur.
- **Erişim denetimi:** altyapıya ve yönetim sistemlerine erişim, kişiye özel kimlik bilgileriyle, bilmesi gereken ilkesine ve role göre yetkili personelle sınırlıdır; erişim yetkileri görev değişikliğinde güncellenir, ayrılıştan kaldırılır; erişimler ve işlemler kayıt altına alınır.
- **Müşteri hesabı güvenliği:** Site ve müşteri paneline şifreli bağlantı (TLS); müşteri şifrelerinin tek yönlü özet olarak saklanması; geçiş anahtarı, doğrulama uygulaması ve yedek kodlarla iki adımlı doğrulama.
- **Ağ güvenliği:** güvenlik duvarı ve zararlı yazılım koruması; güvenlik açıkları öğrenildikçe güncellemelerin uygulanması; düzenli sızma testleri.
- **Sistemlerimizdeki verilerin korunması:** hizmet sağlayıcılara ait gizli anahtarların şifreli saklanması; kişisel veri içeren dosyaların erişimi kısıtlanarak ve/veya şifrelenerek saklanması ve şifrelenerek aktarılması; gerektiğinde veri maskeleyme.
- **Erişilebilirlik:** iş sürekliliği için ALTINSOFT'un kendi sistemlerinin düzenli yedeklenmesi.
- **İdari tedbirler:** tüm çalışanların imzaladığı gizlilik ve bilgi güvenliği sözleşmeleri; yılda en az bir kez veri koruma eğitimi; Alt Veri İşleyenlerle veri işleme sözleşmeleri.
- **Olay yönetimi:** kişisel veri ihlalleri 10. maddede açıklandığı şekilde değerlendirilir ve bildirilir.