

	TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ İKİNCİL STANDART DOZİMETRİ LABORATUVARI
	KALİBRASYON/IŞINLAMA HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

## 1. Genel Şartlar ve Tanımlar

### 1.1 Genel Şartlar:

**1.1.1** Bu Sözleşme, Türkiye Enerji, Nükleer ve Maden ve Maden Araştırma Kurumu (TENMAK) Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü (NÜKEN) Başkanlığı Ankara yerleşkesi İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı ile hizmet alan kişi/kurum/tüzel kişi arasında akdedilmiştir.

**1.1.2** İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı'ndan kalibrasyon/ışınlama hizmeti talebinde bulunan kişi, kurum ve tüzel kişi metnin bundan sonraki kısmında "Müşteri" olarak adlandırılacaktır.

**1.1.3** İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı'ndan talep edilen her türlü kalibrasyon/ışınlama/ hizmetinin verilmesi, e-Devlet kapısı üzerinden kalibrasyon/ışınlama/ talebinde bulunulması, iş bu sözleşmenin kabul edilmesi ve başvurunun tamamlanması ile başlar.

**1.1.4** İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı, TENMAK internet sitesinde ilan edilen "TENMAK Hizmet ve İşlem Bedelleri" listesindeki kalibrasyon/ışınlama/ hizmeti taleplerini, kendi imkanları dahilinde karşılamakta olup, dış tedarikçi kullanılmamaktadır. İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı, verilen kalibrasyon/ışınlama/ hizmetleri arasında olmayan taleplerin ve müşterinin metoda yönelik özel taleplerinin karşılanmasından sorumlu tutulamaz.

**1.1.5** İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı, aksi belirtilmedikçe talep edilen kalibrasyon/ışınlama/ hizmetlerini, ulusal ve uluslararası standartlara, standart hükmündeki kılavuzlara, bunların olmaması durumunda cihaz/sistem üreticileri tarafından verilen teknik dokümanlara ve kullanım kılavuzlarına uygun olarak verir. Talep edilen yöntemin uygun veya güncel olmadığı değerlendirildiğinde müşteri bilgilendirilir. Hizmetler kapsamında müşteri tarafından sağlanan bilgilerin doğruluğundan ve bu bilgilerin sonuçların geçerliliğine olan etkilerinden NÜKEN sorumlu değildir.

### 1.2 Tanımlar:

**Kalibrasyon/ışınlama/:** NÜKEN İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı tarafından gerçekleştirilen ve radyasyon ölçümlerinde kullanılan cihazların/dozimetrelerin/ürünlerin kalibrasyonu veya ışınlanması işlemleridir.

## 2. Kalibrasyon/Işınlama/ Hizmetlerine İlişkin Açıklamalar ve Başvuru Şartları

### 2.1 İletişim

Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü- İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı  
Saray Mahallesi, Atom Caddesi No:27  
06980 Kahramankazan – ANKARA  
Tel: 0312 810 16 96  
Faks: 0312 815 43 07  
E-mail: [isdl@tenmak.gov.tr](mailto:isdl@tenmak.gov.tr)

### 2.2 Cihazların/Dozimetrelerin İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı'na Ulaştırılması

Kalibrasyon/ışınlama/ hizmeti süreci, e-Devlet kapısı üzerinden kalibrasyon/ışınlama/ talebinde bulunulması, iş bu sözleşmenin kabul edilmesi ve başvurunun tamamlanması ile başlar. Hizmet süreci ile ilgili detaylı bilgi e-devlet başvuru sırasında erişilebilen "Hizmet Bilgi Dokümanı"nda verilmiştir.



TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU  
NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ  
İKİNCİL STANDART DOZİMETRİ LABORATUVARI  
KALİBRASYON/İŞİNLAMA HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ  
(TS EN ISO/IEC 17025)

Başvuru tamamlandıktan ve ödeme yapıldıktan sonra TENMAK tarafından Başvuruda bildirilen müşteriye ait e-posta adresine başvurunun onaylandığı ve cihazın/dozimetrelerin/ürünlerin gönderilmesi gerektiğine dair e-posta gönderilir. Başvurunun onaylandığına ilişkin e-posta alınmadan cihazlar/dozimetreler/ürünler gönderilmez. Müşteri, onay mesajı alındıktan sonra kalibrasyonu yapılacak cihazları veya ışınlanacak dozimetreleri veya ürünleri Madde 2.1’de belirtilen adrese kargo veya posta aracılığıyla gönderir. NÜKEN, cihazları/dozimetreleri/ürünleri müşterinin adresinden almaktan sorumlu değildir. Cihazların/dozimetrelerin/ürünlerin NÜKEN’e ulaştırılması müşterinin sorumluluğundadır. Gönderi ücreti müşteriye aittir. Gönderilerde Adres kısmına “İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı” mutlaka yazılmalıdır. Cihazların/dozimetrelerin/ürünlerin nakliye sırasında hasar görmeyecek şekilde ambalajlanarak e-Devlet Başvuru Formu ve varsa cihaza ait Kullanma Kılavuzu veya teknik dokümanların bir kopyası ile birlikte NÜKEN’e ulaştırılması gerekmektedir. NÜKEN, nakil sırasında olabilecek hasarlardan sorumlu değildir. Bu nedenle, müşteri kendisinin anlaşmalı olduğu kargo firmasını başvuruda belirtebilir. Hasarlı cihazlar veya dozimetreler veya ürünler için kalibrasyon/ışınlama/ hizmeti verilmez ve müşteriye bilgi verilerek iade edilir.

Başvuru formundaki bilgiler ile gönderilen cihaza ait bilgilerin (marka, model, seri no. vb.) uyuşmaması durumunda, gönderilen cihaza ait bilgiler esas alınarak işlem yapılır ve sertifika düzenlenir.

Kalibrasyon/ışınlama/ hizmeti verilecek cihazların/dozimetrelerin/ürünlerin elden teslim edilmesi talep edilirse, söz konusu cihazlar/dozimetreler/ürünler NÜKEN adresinde teslim alınır ve Cihaz Kabul ve İade Tutanağı Formu düzenlenir. Bu formun bir nüshası müşteriye verilir.

### 2.3 Ödeme Şartları

Kalibrasyon/ışınlama/ hizmeti bedelleri TENMAK internet sitesinde ilan edilen “TENMAK Hizmet ve İşlem Bedelleri” listesinde ”KALİBRASYON HİZMETLERİ” ve “REFERANS İŞİNLAMALAR” başlıkları altında verilmiştir. Başvuru sırasında bu duruma dikkat edilmelidir. “TENMAK Hizmet ve İşlem Bedelleri” listesinde belirtilen fiyatlara KDV dahildir. Hizmet ücretleri her mali yıl için yılın başında belirlenmekte birlikte gerekli durumlarda güncellenmekte ve TENMAK-NÜKEN internet sitesinde duyurulmaktadır. E-devlet üzerinden yapılan başvurularda ödeme, güncel hizmet ücretleri kullanılarak talep sonrası oluşan otomatik tahakkukun ödenmesi ile yapılır. Ödeme tutarında hata olması, tahakkukun hatalı olması gibi durumlarda güncel hizmet ücretlerine göre hesaplama yapılarak durum düzeltilir, Müşteri gerekirse ek ödeme yapar.

### 2.4 Kalibrasyon/İşinlama/ Hizmeti Süreleri

Kalibrasyonu/i talep edilen cihaz/ için hizmet süresi 20 gün, ürünler için 30 gün ve ışınlaması talep edilen dozimetre için 30 gün olarak verilmektedir. Hizmet süresi, cihazların/dozimetrelerin/ürünlerin NÜKEN’e teslim edildiği tarih ile başlar. Kalibrasyon için gönderilen cihazların kablo vb. aksesuarlarının eksik gönderilmesi durumunda, hizmetin başlama tarihi müşteri tarafından eksik hususların tamamlandığı tarihtir. İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarının iş yoğunluğu, kalibrasyon/ışınlama/ için bir partide gönderilen cihaz/dozimetre/ürün sayısı veya başka bir aksaklık nedeniyle hizmet süresinin aşıldığı durumlarda, hizmetin tamamlanma tarihi Müşteri ile görüşmeler neticesinde belirlenir. Bu anlaşmaya ilişkin bilgi Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formuna ve Müşteri Cihazı Takip Formuna kayıt edilir. Hizmetin verilememesi durumunda e-devlet üzerinden yapılacak duyuru ile müşteri bilgilendirilir.

### 2.5 Kalibrasyonun/İşinlamamın/in Yapılması ve Sertifikanın Hazırlanması

Kalibrasyon/ışınlama hizmetleri ilgili standartlara uygun olarak oluşturulan prosedürler kullanılarak, her müşteri için aynı şekilde uygulanır ve sertifika düzenlenir. Müşterinin başvuruya eklediği özel taleplerin bağlayıcılığı bulunmaz, ancak laboratuvar tarafından bu taleplerin karşılanması uygun bulunduğu,



TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU  
NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ  
İKİNCİL STANDART DOZİMETRİ LABORATUVARI  
KALİBRASYON/İŞİNLAMA HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ  
(TS EN ISO/IEC 17025)

koşulların sonuçların geçerliliğini etkileyebileceği durumlar için müşteri ile mutabık kılındığında sertifikadaki “Açıklamalar” alanına feragat beyanı eklenir. Kalibrasyonu yapılan her cihaz için ayrı Sertifika düzenlenir. Işınlama hizmeti için dozimetre sayısına bakılmaksızın tek bir Işınlama Sertifikası veya gruplanmış şekilde birkaç Işınlama Sertifikası düzenlenir. Ölçümü yapılan her ürün için ayrı bir Sertifika düzenlenir. Radyasyondan korunma amacıyla kullanılan doz hızı ölçer cihazlar ve elektronik personel dozimetreler için sapma oranının sırasıyla “±%15 sapma” ve “±%20 sapma”, değerinin dışına çıkması durumunda Kalibrasyon Sertifikası düzenlenmez. Kalibrasyon/Işınlama hizmeti kapsamında düzenlenen sertifikalarda herhangi bir karar kuralı uygulanmadığından uygunluk beyanı verilmemektedir. Sonuç değerleri belirtilen sınırların dışında kalan cihazlar için Kalibrasyon Sertifikası yerine ölçüm sonuçlarını ve sapma değerlerini içeren Cihaz İadesi Bildirim Formu düzenlenir. Cihazların arızalı, hasarlı,..vb. olması nedeniyle kalibrasyon prosedürlerinin uygulanamaması durumunda söz konusu hizmet için ödenen ücret iade edilir. Diğer durumlar için ücret iadesi yapılmaz.

Müşteri tarafından talep olması durumunda önceden izin talep edilmesi ve NÜKEN tarafından uygun görülmesi şartıyla, müşteriye kendi cihazlarının/dozimetrelerinin/ürünürünlerinin kalibrasyonunu/ışınlanmasını laboratuvarında izleme imkanı sağlanır. Kalibrasyon sonuçları ile ilgili fiziksel kayıtlar, yasal bir zorunlulukla belirlenmediği sürece müşteri gizliliği dikkate alınarak 5 yıl süre ile saklanır. Elektronik kayıtlar süresiz olarak saklanır.

## 2.6 Kalibrasyon/Işınlama/ Sonrası Cihazların/Dozimetrelerin/Ürünlerin Müşteriye Ulaştırılması

Kalibrasyonu/ışınlaması tamamlanan cihazlar/dozimetreler/ürünler, sertifikalar ve resmi üst yazı ile birlikte nakliye sırasında hasar görmeyecek şekilde ambalajlanır ve NÜKEN’in anlaşmalı olduğu kargo firması aracılığıyla müşteri tarafından Başvuru Formunda bildirilen adrese gönderilir. Nakliye sırasında oluşacak hasarlardan veya kayıplardan NÜKEN sorumlu değildir. Cihazların/dozimetrelerin/ürünlerin elden teslim alınması veya müşterinin anlaşmalı olduğu kargo firmasının kullanılması talep ediliyorsa, NÜKEN’e teslim sırasında bu durum belirtilmelidir. Bu durumda, hizmetin tamamlandığına dair müşteri bilgilendirilir ve ambalaj müşteri tarafından veya müşterinin anlaşmalı olduğu kargo firması tarafından NÜKEN’den teslim alınır ve Cihaz Kabul ve İade Tutanağı Formu düzenlenir. Bu formun bir nüshası talep olması durumunda müşteriye verilir. Ürünlerin kalibrasyonu hizmeti için müşteriye ait ürünün bir kısmı veya tamamı şahit ürün olarak NÜKEN tarafından saklanır.

## 3. DİĞER HUSUSLAR

**3.1** Müşteri tarafından gönderilen cihazların arızalı olması, teknolojisinin kalibrasyon için uygun olmaması, kablo vb. aksesuarlarının temin edilememesi gibi durumlarda müşteriye bilgi verilerek cihazlar Cihaz İadesi Bildirim Formu ile birlikte iade edilir. Bu tür nedenlerle kalibrasyon işlemine alınamayan cihazlar için yatırılan ücret müşterinin talebi doğrultusunda müşteriye iade edilir. Bunun haricindeki durumlar için ücret iadesi yapılmaz.

**3.2** Yasal olarak gereken haller dışında müşteri ile ilgili tüm bilgiler gizli tutulur. Ancak yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez. NÜKEN, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında müşteriye önceden bilgilendirir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya NÜKEN ile müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâric diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle NÜKEN arasında gizli kalır. Bu bilgilerin kaynağı NÜKEN tarafından gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriye paylaşılmaz.



TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU  
NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ  
İKİNCİL STANDART DOZİMETRİ LABORATUVARI  
KALİBRASYON/IŞINLAMA HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ  
(TS EN ISO/IEC 17025)

**3.3** TÜRKAK ile Enstitümüz arasındaki Akreditasyon Sözleşmesi gereğince; TÜRKAK gerekli gördüğü ve uygulanabilir olduğu hallerde, akredite ettiği kuruluşların müşterilerini haber vermeksizin denetim/ziyaret ederek alınan hizmet ile ilgili görüşme ve inceleme yapma hakkına sahiptir.

**3.4** Müşteri, hizmetin verilmesine ilişkin süreçlerde ortaya çıkabilecek sapmalar hakkında bilgilendirilir.

**3.5** Müşteri tarafından hizmete ilişkin değişiklik istenirse bu talep yazılı olarak alınır. Talep, laboratuvar tutarlılığına ve sonuçların geçerliliğine etki etmemesi gerekliliği göz önüne alınarak değerlendirilir, sonucu müşteriye ve ilgili personele iletilir.

**3.6** NÜKEN Başkanlığı laboratuvarlarında verilen her türlü hizmete ait Şikayet, öneri ve memnuniyetin alınması ve değerlendirilmesine ilişkin hususlar, web sayfasındaki “Hizmetlerimiz” sekmesinden erişilebilen “İlgili Taraf Şikayeti, Önerisi ve Anket Prosedürü”nde belirtilmiştir. İlgili taraf şikayet, öneri ve memnuniyeti, web sayfasındaki İlgili Taraf Memnuniyeti, Öneri ve Şikayet Anketi aracılığıyla alınmaktadır.

**3.7** Bu Sözleşme, kalibrasyon/ışınlama hizmetinin gereklilikleri kapsamında güncellenmektedir. Bu Sözleşmenin güncel haline e-devlet üzerinden e-TENMAK hizmetlerine başvuru aşamasında ulaşılabilir.

**3.8** Güncel Akreditasyon kapsamına <https://secure.turkak.org.tr/kapsam/search> ve <https://nuken.tenmak.gov.tr/tr/kurumsal/> adresinden ulaşılabilir.

#### 4. ANLAŞMAZLIKLARIN HALİ

NÜKEN ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır. Karşılıklı mutabakat sağlanamaması halinde, bu Sözleşmenin uygulanmasından doğabilecek her türlü anlaşmazlığın çözümünde öncelikle arabuluculuğa başvurulması esas olmakla beraber, Ankara Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

#### 5. MÜCBİR SEBEPLER

NÜKEN’den kaynaklanan bir kusurdan ileri gelmemiş olması, Sözleşmeden doğan yükümlülüklerin yerine getirilmesine engel nitelikte olması ve söz konusu engelin meydana geldiği tarihi takiben en fazla beş (5) iş günü içinde Müşteriye bildirilmesi kaydıyla aşağıda belirtilen haller mücbir sebep sayılır:

- Savaş ve milli seferberlik durumu,
- Fevkalade hal ile işletmelerin çalışmalarının kısıtlanması,
- Enerji kısıtlanması,
- Deprem, yer kayması, su baskını vb. gibi doğal afetler,
- Yangın, bina çökmesi vb. gibi tesiste meydana gelen fiziksel zararlar,
- NÜKEN’de oluşabilecek güvenliği ve işletimi engelleyebilecek arızalar.
- Ulusal ya da uluslararası salgın, pandemi vb. gibi durumlar.

Mücbir sebeplerden birinin ortaya çıkması nedeniyle cihazlarda/dozimetrelerde/ürünlerde meydana gelebilecek hasar ve zararlardan NÜKEN sorumlu değildir. Müşteri bunlar için NÜKEN’den hiçbir bedel talep edemez.

#### 6. HÜKÜM BULUNMAYAN HALLER

Bu Sözleşmede hüküm bulunmayan hallerde, genel hükümlere göre hareket edilir.