

 TENMAK NÜKEN	TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ
	DENEY HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

1. Genel Şartlar ve Tanımlamalar

1.1 Genel Şartlar:

1.1.1 Bu doküman Türkiye Enerji, Nükleer ve Maden Araştırma Kurumu (TENMAK)-Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü (NÜKEN) Başkanlığı ile hizmet alan kişi/kurum/kuruluş arasında hukuki sözleşme niteliğindedir.

1.1.2 NÜKEN Başkanlığı'ndan deney hizmeti talebinde bulunan firma, kurum ve kuruluşlar ile şahıslar metnin bundan sonraki kısmında "Müşteri" olarak, Müşteriyi temsil etmeye yetkili, müşteri tarafından yetkilendirildiğini kanıtlayan belgeye sahip olan ve talep edildiğinde resmi ve onaylı yetkilendirme belgesini ve imza sirkülerini ibraz edebilecek kişi ve/veya kuruluş "Müşteri Temsilcisi" olarak, Müşteri tarafından numuneyi Hizmet Kabule teslim etmek üzere görevlendirilmiş kişi "Müşteri Elemanı" olarak adlandırılacaktır.

1.1.3 NÜKEN Başkanlığı'ndan talep edilen her türlü deney hizmetinin verilmesi, e-Devlet üzerinden (<https://ehizmet.taek.gov.tr/run/TAEK/EDEVLET/giris>) deney talebinde bulunulması, iş bu sözleşmenin kabul edilmesi ve başvurunun tamamlanması ile başlar.

1.1.4 NÜKEN Başkanlığı TENMAK web sitesinde bulunan "TENMAK Hizmet ve İşlem Bedelleri" listesindeki deney hizmeti taleplerini, kendi imkanları dahilinde karşılamaktan sorumlu olup dış tedarikçi kullanılmamaktadır. Verdiği deney hizmetleri arasında olmayan deney taleplerinin karşılanmasından sorumlu tutulamaz.

1.1.5 NÜKEN Başkanlığı, aksi belirtilmedikçe talep edilen deney hizmetlerini ulusal ve uluslararası kuruluşlar tarafından kabul edilmiş 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.

1.1.6 NÜKEN Başkanlığı laboratuvarlarında verilen her türlü hizmete ait şikayet, öneri ve memnuniyetin alınması ve değerlendirilmesine ilişkin hususlar, [Hizmetlerimiz \(tenmak.gov.tr\)](https://tenmak.gov.tr) adresinden erişilebilen "Müşteri Şikayeti, Önerisi ve Anket Prosedürü"nde belirtilmiştir. Müşteri şikayet, öneri ve memnuniyeti, [Hizmetlerimiz \(tenmak.gov.tr\)](https://tenmak.gov.tr) sayfasındaki Müşteri Memnuniyet Anketi aracılığıyla alınmaktadır.

1.2 Tanımlar:

Müşteri: NÜKEN Başkanlığı'na deney hizmeti almak üzere ücretli ve ücretsiz deney için başvurmuş olan kişi, kurum veya tüzel kişilik.

Müşteri Temsilcisi: Müşteriyi temsil etmeye yetkili, müşteri tarafından yetkilendirildiğini kanıtlayan belgeye sahip olan ve talep edildiğinde resmi ve onaylı yetkilendirme belgesini ve imza sirkülerini ibraz edebilecek kişi ve veya kuruluş.

Müşteri Elemanı: Müşteri tarafından numuneyi NÜKEN Başkanlığı Hizmet Kabule teslim etmek üzere görevlendirilmiş kişi.

Deney: NÜKEN Başkanlığı laboratuvarlarında gerçekleştirilen her türlü analiz ve test işlemleridir.

	TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ
	DENEY HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

2. Deney Hizmetlerine İlişkin Açıklamalar ve Başvuru Şartları

2.1 İletişim

TENMAK, Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü
Saray Mahallesi, Atom Caddesi No:27
06980 Kahramankazan – ANKARA, Tel: 0312 810 15 00 Faks: 0312 815 43 07

Hizmet Kabul

Tel: 0312 810 18 50-51
Faks: 0312 815 43 08
E-mail: nkb@tenmak.gov.tr

2.2 Başvuru ve Numunenin NÜKEN Başkanlığı'na Ulaştırılması

NÜKEN Başkanlığı numune almaktan sorumlu değildir. Numunenin ne şekilde gönderilmesi gerektiğine ve hizmet süresine ilişkin dair bilgi (<https://ehizmet.taek.gov.tr/run/TAEK/EDEVLET/giris>) e-TENMAK hizmetlerine başvuru aşamasında başvurulacak deney hizmeti için “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı” olarak verilmektedir. NÜKEN Başkanlığı'na deney için iletilen numunenin “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı”nda belirtilen şekilde uygun olarak alındığı ve uygun şartlarda NÜKEN Başkanlığı'na iletilmiş olduğu varsayılır. Numune, “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı”nda belirtilen özel şartlara uygun olarak nakledilmelidir. Numunenin teslimi ve iadesi işlerinin müşteri temsilcisi veya müşteri elemanınca yapılması tercih edilir. Ancak, ücretleri müşteri tarafından karşılanmak üzere, bu işler kargo ile de yapılabilir. Numunelerin ulaşım sırasında hasar görmeyecek şekilde ambalajlanması gerekmektedir. NÜKEN Başkanlığı, nakil sırasında olabilecek hasardan sorumlu değildir.

Deney hizmet süreci, e-Devlet üzerinden (<https://ehizmet.taek.gov.tr/run/TAEK/EDEVLET/giris>) deney talebinde bulunulması, iş bu sözleşmenin kabul edilmesi ve başvurunun tamamlanması ile başlar. Müşteri tarafından numune ve (<https://ehizmet.taek.gov.tr/run/TAEK/EDEVLET/giris>) üzerinden yapılan başvuruya ilişkin Başvuru Numarası NÜKEN Başkanlığı'na ulaştırılır. Numune, Hizmet Kabul Görevlisi tarafından Numune Kabul ve İade Tutanağı Formu ile teslim alınır. Bu formun bir nüshası müşteriye verilir.

Fiziksel olarak uygun şartlarda teslim edilmeyen (ezik, dökülür, saçılır nitelikte vb.) numunenin deney başvurusu kabul edilmez ve deneyine başlanmaz. Müşteri ile temasa geçilerek eksikliklerin giderilmesi sağlanır. Bekleyen ve bozulabilen numuneler bozulma süresi kadar, diğer numuneler ise en fazla 1(bir) ay muhafaza edilir. Numune ile ilgili uygunsuzluk bu süre içinde müşteri tarafından giderilemediği takdirde müşteri ile temasa geçilerek numune, iade veya imha edilir.

- Numuneler doğrudan NÜKEN Başkanlığı Hizmet Kabul'den getirilebileceği gibi kargo ile de gönderilebilir. Ancak, kargo ile gönderilen numunelerin ulaşım sırasında hasar görmeyecek şekilde ambalajlanması gerekmektedir.
- Numuneler dökülmeyecek, akmayacak veya içine konulduğu kaptan etkilenmeyecek şekilde bir ambalaj (orijinal ambalajında veya dökülme, yırtılma, akma riski taşımayan uygun plastik torba, poşet, cam kavanoz veya şişe) içerisinde getirilmeli ve ambalaj üzerinde numuneyi tanımlayan isim ve/veya kod numarası bulunmalıdır.

	TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ DENEY HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)
---	---

- Özellikle bozulabilecek numunelerin (süt ve süt ürünleri, et ve et ürünleri, deniz mahsulleri, tatlı su ürünleri, yaş mantar, yaş sebzeler, vb.) uygun kaplarda mevsim koşulları dikkate alınarak soğuk zincir (+2 ile +8 °C) koşulları altında, en kısa sürede ulaştırılmasına dikkat edilmelidir.
- Dondurulmuş numuneler taşınma sırasında çözülmemeleri için soğuk zincirde getirilmelidir.
- Bozulmuş, çözölmüş numuneler kesinlikle kabul edilmez ve Numune Kabul ve İade Tutanağı Formu ile iade edilir ve müşteri ile görüşme sonucunda yeni numune istenir. Müşteri tarafından ücreti yatırılıp bozuk olduğu için geri iadesi yapılan numunelerle ilgili olarak yeni numune gönderilemediği durumlarda müşteriye yatırmış olduğu ücret geri ödenir.
- İthalat ve ruhsat işlemlerinin yürütülmesi sırasında ya da adli yollardan gelen numunelerin mühürlü; diğer hallerde ise kapalı ambalajlarda getirilmesi esastır.
- Teslimatı tatil günlerine denk gelen numune gönderimlerinde, kargo şirketlerinin teslimatı yapmadığı, dolayısıyla gıda numunelerinin bozulabileceği düşünülerek numunelerin haftanın daha uygun günlerinde (mümkünse haftanın ilk dört günü) gönderilmesi gerekmektedir.
- Aynı numunede, birden fazla deney talebi var ise talep edilen deneyler açıkça belirtilmeli ve numuneyi temsil edecek şekilde her deney için Madde 2.4’de belirtilen gerekli miktarlarda ve ayrı ambalajlarda teslim edilmelidir.
- Bazı numunelerle ilgili ileri düzeyde deneyler yapılması gerektiğinde müşteriyle temasa geçilerek yeni numune ve deney ücreti talep edilir.

Hizmet Kabul tarafından laboratuvara iletilen numuneler ambalaj, miktar ve nitelik yönünden incelenir ve talep edilen deneyler için yeterli şartları sağlayıp sağlamadığı kontrol edilerek kabul veya iade edilerek kayıt altına alınır.

2.3 Ödeme Şartları

NÜKEN Başkanlığı’nda yapılan deneylerin hizmet bedellerine NÜKEN web sitesinde yayınlanan <https://www.tenmak.gov.tr/nuken/tr/urun-ve-hizmetlerimiz/hizmetler.html> kısmından ulaşılabilir. TENMAK Mal ve Hizmetlerin Ücretleri’nde belirtilen fiyatlara KDV dahildir. Hizmet ücretleri her yıl için yıllık olarak belirlenmektedir.

(<https://ehizmet.taek.gov.tr/run/TAEK/EDEVLET/giris>) üzerinden yapılan başvurularda ödeme, talep sonrası oluşan otomatik tahakkuk ile ve bunun mümkün olmadığı bazı hizmetler için ise talep alındıktan sonra NÜKEN Başkanlığı’nca oluşturulan tahakkukun ödemesi ile yapılır.

Sağlık Bakanlığı’nın “İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkındaki Yönetmeliği” gereği Toplam Gösterge Dozunun müsaade edilen sınır değerini aşması durumunda ise ileri analizlerin (bazı doğal ve yapay radyonüklitlerin analizi) yapılması gerektiğinden NÜKEN Başkanlığı Hizmet Kabul müşteri ile temasa geçer.

2.4 Deneyi Talep Edilen Numune İçin Şartlar ve Deney Hizmet Süreleri

Deneyi talep edilen numune için şartlar (gerekli miktarı, muhafaza kabı, laboratuvara gelme süresi,..vb) ve deney süresi (<https://ehizmet.taek.gov.tr/run/TAEK/EDEVLET/giris>) adresinde hizmet başvuru aşamasında başvurulacak deney hizmeti için “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı” olarak verilmektedir.

Deney süreleri numunenin özelliğine, deneyin niteliğine ve laboratuvarlarımızın çalışma programlarına göre değişiklik arz etmektedir. NÜKEN Başkanlığı’nda verilen deney hizmet süreleri ile ilgili bilgiler, her deney için “Deney Hizmeti Bilgi Dokümanı” başlığı altında verilmiştir. NÜKEN Başkanlığı’nın iş yoğunluğu veya başka bir aksaklık nedeniyle deney süresinin aşıldığı durumlarda, rapor teslim tarihi

 TENMAK NÜKEN	TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ
	DENEY HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

Müşteri ile görüşmeler neticesinde belirlenir. Bu anlaşmaya ilişkin bilgi Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formuna ve Deney Çalışma Formuna kayıt edilir. Hizmetin verilememesi durumunda [Hizmetlerimiz \(tenmak.gov.tr\)](http://tenmak.gov.tr) üzerinden yapılacak duyuru ile müşteri bilgilendirilir.

2.5 Deneylerin Yapılması ve Raporun Hazırlanması

- Deneyler, ilgili standart, talimat, şartname ve prosedürlere uygun olarak yapılarak rapor edilir.
- Raporlar kargo ile gönderimde kargo ücreti Müşteri tarafından ödenir.
- Her numune için ayrı deney raporu düzenlenir.
- Daha önce lot numarası belirtilerek yapılan müracaat üzerine deneyi yapılarak Deney Raporu ve Radyasyon Sertifikası verilmiş ihraç numuneleri için, müşterinin aynı lot numarası ile yeni bir Radyasyon Sertifikası istemesi durumunda sertifika ayrıca ücretlendirilir.
- Tek bir numune için birden fazla Deney Raporu istendiği takdirde, başvuru ekranında “İlave Hususlar” kısmında belirtilmesi gerekmektedir.
- Ölçüm belirsizliği hesaplanabilen deney hizmetleri için Deney Raporunda ölçüm belirsizliği verilir.
- Deney hizmeti kapsamında verilen sonuçlara ilişkin olarak uygunluk beyanına dayanak teşkil edecek bir şartname veya standart mevcut ise Müşteri tarafından talep olması durumunda Deney Raporunda uygunluk beyanı verilir. Uygunluk beyanı verilirken ölçüm belirsizliği, ölçüm değerine ilave edilerek tüketici lehine değerlendirilir.
- Deney sonuçları ile ilgili veriler, yasal bir zorunlulukla belirlenmediği sürece müşteri gizliliği dikkate alınarak 10 yıl süre ile saklanır.
- Müşteri tarafından talep olması durumunda önceden izin alınmak şartıyla, müşteri veya temsilcisine kendi numunelerinin analizlerini laboratuvarında izleme imkanı sağlanır.

2.6 Numunenin Deney Sonrası Muhafazası

Müşteri tarafından aksi belirtilmediği sürece deney talebiyle gelen numuneler rapor tarihinden itibaren 2(iki) ay süre ile, bozulabilen numuneler ise bozulma süresi kadar uygun koşullarda muhafaza edilir. Numunenin zorunlu durumlarda daha uzun süre muhafazası talep edildiği takdirde, bu bilginin Müşteri tarafından belirtilmesi gerekir. Adli makam veya merciler kanalıyla deney talebiyle gönderilen numuneler; söz konusu makam veya merciler tarafından iadesi veya müsaderesine ilişkin bir karar verilinceye kadar muhafaza edilir. Muhafaza süresi dolan ve müşteri tarafından iadesi istenmeyen numuneler imha edilir.

3. ANLAŞMAZLIKLARIN HALİ

NÜKEN Başkanlığı 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.

4. MÜCBİR SEBEPLER

NÜKEN Başkanlığı’ndan 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:

	TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ
	DENEY HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

- a) Savaş ve milli seferberlik durumu,
- b) Fevkalade hal ile işletmelerin çalışmalarının kısıtlanması,
- c) Enerji kısıtlanması,
- d) Deprem, yer kayması, su baskını vb. gibi doğal afetler,
- e) Yangın, bina çökmesi vb. gibi tesiste meydana gelen fiziksel zararlar,
- f) NÜKEN Başkanlığı'nda oluşabilecek güvenliği ve işletimi engelleyebilecek arızalar.

Mücbir sebeplerden birinin ortaya çıkması nedeniyle numunelerde meydana gelebilecek hasar ve zararlardan NÜKEN Başkanlığı sorumlu değildir. Müşteri bunlar için NÜKEN Başkanlığı'ndan hiçbir bedel talep edemez.

5. DİĞER HUSUSLAR

5.1 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 hâriç 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 müşteriyle paylaşılmaz.

5.2 Numunenin iadesi talep ediliyor ise mümkün olduğu takdirde Müşteri veya Müşteri Temsilcisine iade edilir veya ödemeli olmak kaydıyla kargo ile iade edilir.

5.3 Müşteri, hizmetin verilmesine ilişkin süreçlerde ortaya çıkabilecek gecikme, sapmalar vb. konular hakkında bilgilendirilir.

5.4 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.

5.5 Bu sözleşme deney hizmetinin gereklilikleri kapsamında güncellenmektedir. Bu Sözleşmenin güncel haline (<https://ehizmet.taek.gov.tr/run/TAEK/EDEVLET/giris>) adresinde hizmetlere başvuru aşamasında ulaşılabilir.

5.6 Güncel Akreditasyon kapsamına <https://secure.turkak.org.tr/kapsam/search> ve <https://www.tenmak.gov.tr/nuken/tr/kurumsal/kalite-yonetim-birimii.html> adresinden ulaşılabilir.

6. HÜKÜM BULUNMAYAN HALLER

Bu sözleşmede hüküm bulunmayan hallerde, genel hükümlere göre hareket edilecektir.