



BAŞKENT İKİNCİL STANDART DOZİMETRİ LABORATUVARI

KALİBRASYON/IŞINLAMA HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

1. AMAÇ, KAPSAM VE TANIMLAR

1.1 Amaç ve Kapsam

İşbu Sözleşme, **Başkent İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı** (bundan böyle "**BSDL**" olarak anılacaktır) ile BSDL'den kalibrasyon, ölçüm ve/veya ışınlama hizmeti talep eden gerçek veya tüzel kişi (bundan böyle "**Müşteri**" olarak anılacaktır) arasındaki hizmet şartlarını, tarafların karşılıklı hak ve yükümlülüklerini belirlemek amacıyla akdedilmiştir. BSDL ve Müşteri münferiden "**Taraf**", müştereken "**Taraflar**" olarak anılacaktır.

1.2 Tanımlar ve Kısaltmalar

- **Laboratuvar (BSDL):** TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun olarak kalibrasyon ve ışınlama faaliyetlerini yürüten Başkent İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı'nı ifade eder.
- **Müşteri (İlgili Taraf):** BSDL'ye kalibrasyon, ölçüm veya ışınlama amacıyla cihaz, dozimetre veya ürün gönderen, hizmetin alıcısı olan gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.
- **Hizmet:** Radyasyon ölçüm cihazlarının, dozimetrelerin veya spesifik ürünlerin BSDL bünyesinde kalibrasyonu, doğrulanması veya ISO 4037 standart serisine uygun olarak referans radyasyon alanlarında ışınlanması işlemlerini ifade eder.
- **TÜRKAK:** Türkiye Akreditasyon Kurumu'nu ifade eder.
- **ISO 4037:** Gama referans radyasyonlarının üretilmesi, dozimetrelerin kalibrasyonu ve enerji yanıtlarının belirlenmesine yönelik uluslararası standartlar serisini ifade eder.

2. HİZMETİN BAŞLATILMASI VE METOTLARIN SEÇİMİ

2.1 Hizmet Talebi ve Onay Süreci

- Kalibrasyon ve ışınlama hizmet süreçleri, Müşteri'nin www.bsdl.com.tr portalı veya info@bsdl.com.tr e-posta adresi üzerinden resmi başvuruda bulunması, işbu sözleşme hükümlerini elektronik veya fiziki olarak onaylaması ile başlar.
- Müşteri'ye başvuru esnasında "**Hizmet Bilgi Dokümanı**" iletilir. BSDL tarafından Müşteri'nin kayıtlı e-posta adresine yazılı "**Başvuru Onayı**" gönderilmeden önce laboratuvara cihaz, dozimetre veya ürün sevk edilemez.

2.2 Teknik Metotlar, Standartlar ve Taşeron Kullanımı

- BSDL, kalibrasyon ve ışınlama hizmetlerini **TS EN ISO/IEC 17025** ve **ISO 4037** standart serisi başta olmak üzere ulusal/uluslararası standartlara, uluslararası kılavuzlara (IAEA, ICRU vb.) veya cihaz üreticilerinin teknik dokümanlarına uygun olarak yürütür.
- Müşteri tarafından talep edilen kalibrasyon/ışınlama yönteminin güncel olmaması, teknik açıdan yetersiz olması veya geçerli kılınmamış olması durumunda BSDL, Müşteri'yi yazılı olarak bilgilendirir ve uygun metot seçimi için mutabakat sağlar.
- BSDL, akreditasyon kapsamındaki ve ilan edilen hizmet kalemi içerisindeki kalibrasyon/ışınlama işlemlerini kendi imkanları ve personeli ile yürütür; **dış tedarikçi (taşeron) kullanmaz**. BSDL kapsamı dışında kalan özel müşteri taleplerinin karşılanmamasından BSDL sorumlu tutulamaz.



BAŞKENT İKİNCİL STANDART DOZİMETRİ LABORATUVARI

KALİBRASYON/IŞINLAMA HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

- Müşteri tarafından beyan edilen cihaz bilgileri, geçmiş kalibrasyon verileri veya teknik parametrelerin doğruluğundan Müşteri sorumludur. Bu bilgilerin yanlış veya eksik olmasının sonuçların geçerliliğine ve ölçüm belirsizliğine etki etmesi halinde BSDL hukuki ve teknik sorumluluk kabul etmez.

3. LOJİSTİK, KABUL VE İADE ŞARTLARI

3.1 Cihaz/Ürün Gönderimi ve Risk Paylaşımı

- Kalibrasyonu veya ışınlanması yapılacak cihaz, dozimetre ve ürünlerin BSDL'nin **İvedik Mah. 1487. Cad. No:21/143 06378 Yenimahalle/ANKARA** adresine ulaştırılması ve işlem sonrası geri alınması sorumluluğu ile tüm nakliye/kargo/posta giderleri tamamen **Müşteri'ye aittir**.
- Gönderilen paketlerin üzerinde tüzel kişilik unvanı olarak "**Başkent İkincil Standart Dozimetri Laboratuvarı**" ibaresi açıkça belirtilmelidir.
- Cihazlar ve ürünler, taşıma esnasında mekanik şok, sarsıntı, nem ve radyasyon gibi çevresel faktörlerden etkilenmeyecek şekilde ambalajlanmalıdır. Ambalajlama hatasından veya nakliye sürecinden kaynaklanan hasar, ziyan, kalibrasyon kayması veya kayıplardan BSDL sorumlu değildir. Müşteri, nakliye riskini minimize etmek adına başvuru sırasında kendi anlaşmalı olduğu kargo firmasını/sigorta şartlarını belirtebilir.
- Nakliye sırasında hasar gördüğü tespit edilen, fonksiyonel olarak çalışmayan veya fiziksel bütünlüğü bozulan cihazlar/dozimetreler işleme alınmaz. Durum Müşteri'ye raporlanarak cihaz işlem yapılmadan iade edilir.

3.2 Kabul Esasları ve Veri Uyuşmazlığı

- Fiziki ambalaj içeriği ile başvuru formundaki cihaz bilgilerinin (marka, model, seri numarası vb.) uyuşmaması halinde, BSDL teknik uzmanları tarafından fiziki cihaz üzerinde tespit edilen güncel ve gerçek veriler esas alınarak kalibrasyon işlemi yürütülür ve sertifika bu verilere göre tanzim edilir.
- Cihazların BSDL adresine elden teslim edilmesi ve/veya elden teslim alınması durumunda, Taraflar arasında karşılıklı imzalanan "**Cihaz Kabul ve İade Tutanağı Formu**" düzenlenir ve bir nüshası Müşteri'ye verilir.

4. MALİ HÜKÜMLER VE ÖDEME ŞARTLARI

4.1 Fiyatlandırma Esasları

- Kalibrasyon ve ışınlama hizmet bedelleri, ilgili mali yılın başında BSDL tarafından belirlenir, gerekli hallerde güncellenir ve www.bsdl.com.tr üzerinden veya e-posta yoluyla duyurulur. Sözleşme tanzim tarihindeki taban fiyatlandırma asgari ücret baremleri dikkate alınarak belirlenmiş olsa dahi, nihai fiyatlandırma Taraflar arasında mutabık kalınan ve e-posta onayında belirtilen net teklif tutarı üzerinden gerçekleştirilir.
- BSDL tarafından belirtilen ve teklif edilen tüm fiyatlara **Katma Değer Vergisi (KDV) dahil değildir**. Mevzuat gereği hesaplanacak KDV tutarı Müşteri tarafından ayrıca ödenir.

4.2 Ödeme Süreci ve Uyuşmazlıkların Giderilmesi

- Hizmet bedeli, BSDL tarafından gönderilen e-posta onayını ve proforma faturayı takiben, kalibrasyon/ışınlama işlemlerine başlanmadan önce BSDL banka hesabına **peşin olarak ödenmelidir**.



BAŞKENT İKİNCİL STANDART DOZİMETRİ LABORATUVARI

KALİBRASYON/IŞINLAMA HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

- Ödeme tutarında, sehven veya güncel tarife güncellemelerinden kaynaklı bir hesaplama hatası tespit edilmesi durumunda, BSDL güncel fiyat listesine göre düzeltme yapma hakkına sahiptir. Müşteri, eksik kalan bakiye bulunması halinde eksik tutarı BSDL'nin yazılı bildirimini takiben tamamlamakla yükümlüdür.

5. HİZMET SÜRELERİ, GECİKMELER VE FESİH

5.1 Hizmet İfa Süreleri

- Aksi taraflarca yazılı olarak kararlaştırılmadıkça, standart hizmet ifa süreleri şu şekildedir:
 - **Kalibrasyonu talep edilen cihazlar için:** En fazla 7 (yedi) takvim günü.
 - **Işınlaması talep edilen dozimetreler için:** En fazla 30 (otuz) takvim günü.
 - **Ölçümü/analizi yapılacak spesifik ürünler için:** En fazla 30 (otuz) takvim günü.
- Hizmet ifa süresinin başlangıcı; cihazın/ürünün BSDL laboratuvarına eksiksiz teslim edildiği, Müşteri ödemesinin BSDL hesaplarına intikal ettiği ve teknik eksikliklerin giderildiği tarihten itibaren başlar.
- Cihaza ait kritik aksesuarların (kablo, prob, güç adaptörü vb.) veya teknik dokümantasyonun eksik gönderilmesi durumunda hizmet süresi askıya alınır. Hizmet süresi, eksikliklerin Müşteri tarafından giderilerek BSDL'ye ulaştırıldığı tarihten itibaren yeniden başlar ve durum Müşteri'ye e-posta ile bildirilir.

5.2 Gecikmeler ve Ücret İade Şartları

- Laboratuvarın iş yoğunluğu, bir partide gönderilen cihaz/dozimetre/ürün sayısının fazlalığı veya öngörülemeyen teknik aksaklıklar sebebiyle hizmet süresinin aşılması durumunda, BSDL cihazların laboratuvara giriş sırasını (ilk gelen ilk çıkar ilkesini) gözeterek işlemi en kısa sürede tamamlamayı taahhüt eder.
- BSDL kaynaklı süre aşımı yaşanması halinde Müşteri, kalibrasyon/işınlama işlemi henüz başlatılmamışsa cihazını/ürününü geri çekme ve ödediği ücretin iadesini talep etme hakkına sahiptir.
- Cihazın arızalı olması, teknolojisinin ISO 4037 veya laboratuvar altyapısına uyumsuz olması, gerekli aksesuarların temin edilememesi gibi nedenlerle kalibrasyonun teknik olarak gerçekleştirilemediği durumlarda, durum Müşteri'ye bildirilerek cihaz "**Cihaz İadesi Bildirim Formu**" ile iade edilir ve tahsil edilen hizmet bedeli Müşteri'ye geri ödenir. Teknik imkansızlık ve arıza halleri dışındaki durumlarda Müşteri tarafından tek taraflı yapılacak iptallerde ücret iadesi yapılmaz.
- Laboratuvarın mücbir sebepler veya teknik nedenlerle hizmet veremeyecek duruma gelmesi halinde, durum www.bsdl.com.tr üzerinden kamuoyuna ve müşterilere genel duyuru yoluyla bildirilir.

6. KALİBRASYON/IŞINLAMA ESASLARI, SERTİFİKASYON VE KAYITLAR

6.1 TS EN ISO/IEC 17025 Şartları ve Karar Kuralı

- Kalibrasyon ve işınlama işlemleri, TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre valide edilmiş/doğrulanmış laboratuvar iç prosedürlerine göre tarafsızlık ilkesi çerçevesinde her müşteri için eşit şekilde icra edilir.



BAŞKENT İKİNCİL STANDART DOZİMETRİ LABORATUVARI

KALİBRASYON/IŞINLAMA HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

- **Müşteri Özel Talepleri:** Müşteri tarafından başvuru formunda belirtilen özel kalibrasyon noktaları veya yöntemeye yönelik özel talepler BSDL için doğrudan bağlayıcı değildir. Ancak, laboratuvar yönetimi tarafından bu talepler teknik olarak uygun bulunduğu ve bu durumun sonuçların geçerliliğini etkilemeyeceği konusunda Müşteri ile yazılı mutabakata varıldığında işlem gerçekleştirilir; ilgili sertifikanın "Açıklamalar" alanına gerekli feragat beyanları eklenir.
- **Karar Kuralı ve Uygunluk Beyanı:** BSDL tarafından düzenlenen kalibrasyon sertifikalarında aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça herhangi bir "**Karar Kuralı**" uygulanmaz ve sertifika üzerinde mevzuata veya standartlara uygunluğa dair bir "**Uygunluk Beyanı**" (Geçti/Kaldı ibaresi) verilmez. Sertifikalar yalnızca ölçüm sonuçlarını ve bu sonuçlara ait genişletilmiş ölçüm belirsizliklerini içerir.
- **Kriter Dışı Durumlar:** Radyasyondan korunma amaçlı kullanılan doz hızı ölçer cihazlar için $\pm 15\%$ 'ten fazla sapma, elektronik personel dozimetreleri (EPD) için ise $\pm 20\%$ 'den fazla sapma tespit edilmesi durumunda "**Kalibrasyon Sertifikası**" düzenlenmez. Bu cihazlar için ölçüm sonuçlarını ve nominal değerden sapma oranlarını gösteren "**Cihaz İadesi Bildirim Formu**" tanzim edilir.

6.2 Sertifika Düzenleme Kuralları

- Kalibrasyonu gerçekleştirilen her bir cihaz için münferit (ayrı) Kalibrasyon Sertifikası düzenlenir.
- Işınlama hizmetlerinde, gönderilen dozimetre sayısına bakılmaksızın BSDL'nin teknik kararına göre tek bir Işınlama Sertifikası veya gruplandırılmış şekilde sınırlı sayıda sertifika tanzim edilebilir.
- Ölçümü gerçekleştirilen her bir spesifik ürün için ayrı bir ölçüm sertifikası düzenlenir.

6.3 Müşteri İzleme Hakkı

- Müşteri, TS EN ISO/IEC 17025 standardının şeffaflık ilkeleri gereğince, laboratuvarın iş güvenliği, radyasyon güvenliği ve diğer müşterilerin gizlilik haklarını ihlal etmeyecek şekilde, BSDL'den **önceden yazılı izin almak kaydıyla** kendi cihaz veya dozimetrelerinin kalibrasyon/ışınlama süreçlerini laboratuvar ortamında izleme hakkına sahiptir.

6.4 Kayıtların Saklanması

- Kalibrasyon ve ışınlama süreçlerine ait her türlü fiziksel kayıt, ham veri ve sertifika kopyaları, yasal mevzuatta daha uzun bir süre öngörülmediği müddetçe, Müşteri gizliliği korunarak **5 (beş) yıl** süreyle BSDL arşivinde muhafaza edilir.
- Süreçlere ait her türlü elektronik veri, veri güvenliği ve yedekleme prosedürlerine uygun olarak BSDL veri tabanlarında **süresiz olarak** saklanır.

7. GİZLİLİK, TARAFSIZLIK VE VERİ KORUMA

7.1 Gizlilik Taahhüdü

- BSDL, hizmet ilişkisi kapsamında Müşteri'ye ait elde ettiği veya ürettiği tüm bilgileri ticari sır ve mahrem bilgi olarak kabul eder ve yasal zorunluluklar haricinde üçüncü taraflarla kesinlikle paylaşmaz.
- BSDL, mevzuat veya standartlar gereği kamuya açık hale getirmesi gereken bir bilgi olması durumunda, Müşteri'yi bu hususta önceden yazılı olarak bilgilendirir.



BAŞKENT İKİNCİL STANDART DOZİMETRİ LABORATUVARI

KALİBRASYON/IŞINLAMA HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

7.2 Yasal Otorite ve Üçüncü Taraf Bilgilendirmeleri

- Yasal otoriteler veya mahkemeler tarafından yürürlükteki kanunlar uyarınca Müşteri'ye ait gizli bilgilerin talep edilmesi halinde BSDL, kanunen bir yasaklama bulunmadığı müddetçe, hangi bilgilerin paylaşıldığı konusunda Müşteri'yi önceden veya derhal bilgilendirir. Kanunun bilgilendirmeyi yasakladığı hallerde (örneğin adli soruşturmanın gizliliği) Müşteri'ye bilgi verilmez.
- Müşteri dışındaki kaynaklardan (örneğin şikayetçiler, yasal otoriteler vb.) Müşteri hakkında elde edilen tüm bilgiler de gizli tutulur. Bu bilgilerin kaynağı BSDL tarafından saklı tutulur ve kaynağın yazılı onayı olmaksızın Müşteri ile paylaşılmaz.

7.3 TÜRKAK Denetim Hakkı

- TÜRKAK ile BSDL arasındaki Akreditasyon Sözleşmesi ve ISO 17025 gereğince; TÜRKAK denetçileri, BSDL'ye gerçekleştirecekleri habersiz veya planlı akreditasyon denetimleri esnasında, BSDL'nin akredite kapsamından hizmet alan Müşteri'ye ait cihaz, veri, dosya ve kayıtları inceleme, örnekleme yoluyla denetleme ve uygulanabilir hallerde hizmet alan taraflarla görüşme yapma hakkına sahiptir. Müşteri, akreditasyonun bir gereği olan bu denetim yetkisini işbu sözleşmeyi onaylayarak peşinen kabul eder.

8. ŞİKAYETLER VE SÜREÇ DEĞİŞİKLİKLERİ

8.1 Hizmet Değişiklik Talepleri

- Sözleşme akdedildikten veya cihaz teslim edildikten sonra Müşteri tarafından hizmet şartlarında, kalibrasyon noktalarında veya kapsamında bir değişiklik talep edilmesi halinde, bu talep BSDL'ye **yazılı olarak (e-posta veya resmi yazı)** iletilmelidir.
- BSDL teknik yönetimi, söz konusu değişiklik talebini laboratuvarın teknik yetkinliği, kalibrasyonun tutarlılığı ve ölçüm sonuçlarının geçerliliği yönünden değerlendirir. Değerlendirme sonucu Müşteri'ye ve ilgili laboratuvar personeline yazılı olarak bildirilir ve onaylanması halinde işleme alınır. Hizmet sürecindeki BSDL kaynaklı her türlü sapma ve varyasyondan Müşteri de yazılı olarak bilgilendirilir.

8.2 Şikayet ve Öneri Mekanizması

- Müşteri, sunulan kalibrasyon ve ışınlama hizmetlerine ilişkin her türlü şikayet, öneri, itiraz ve memnuniyet bildirimlerini info@bsd.com.tr e-posta adresi veya www.bsd.com.tr adresinde yer alan **"İlgili Taraf Memnuniyeti, Öneri ve Şikayet Anketi"** vasıtasıyla BSDL'ye iletebilir.
- Şikayetlerin alınması, incelenmesi, doğrulanması ve karara bağlanması süreçleri, ISO 17025 standart şartlarına uygun olarak hazırlanan BSDL **"İlgili Taraf Şikayeti, Önerisi ve Anket Prosedürü"** çerçevesinde tarafsızlıkla yürütülür ve şikayet sahibine süreç hakkında resmi geri bildirim yapılır.

9. MÜCBİR SEBEPLER

- Aşağıda sayılan, BSDL'nin kusurundan ileri gelmemiş, öngörülemez ve engellenemez nitelikte olan, sözleşmeden doğan yükümlülüklerin ifasını imkansız kılan haller mücbir sebep olarak kabul edilir:
 - Savaş, iç savaş, terör eylemleri ve milli seferberlik halleri.
 - Olağanüstü hal (OHAL) ilan edilmesi veya resmi otoritelerce işletmelerin faaliyetlerinin kısıtlanması/durdurulması.



BAŞKENT İKİNCİL STANDART DOZİMETRİ LABORATUVARI

KALİBRASYON/İŞİNLAMA HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ (TS EN ISO/IEC 17025)

- Ulusal veya bölgesel düzeyde enerji kısıtlamaları, yaygın elektrik/altyapı kesintileri.
- Deprem, yer kayması, su baskını, fırtına gibi doğal afetler.
- Yangın, sabotaj, bina çökmesi gibi BSDL tesisinde meydana gelen ve işletimi imkansız kılan fiziksel zararlar.
- Laboratuvarın radyasyon güvenliğini, ölçüm hassasiyetini veya genel güvenliğini tehlikeye sokacak nitelikteki majör teknik arızalar.
- Ulusal veya uluslararası salgın hastalık, pandemi ve buna bağlı karantina tedbirleri.
- Mücbir sebebin ortaya çıkması halinde BSDL, durumu meydana geldiği tarihten itibaren en geç **5 (beş) iş günü içinde** Müşteri'ye yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.
- Mücbir sebeplerden herhangi birinin varlığı süresince Tarafların yükümlülükleri askıya alınır. Mücbir sebepler nedeniyle veya bu süreçte cihazlarda, dozimetrelerde veya ürünlerde meydana gelebilecek ziyan, hasar ve değer kayıplarından BSDL sorumlu tutulamaz ve Müşteri bu nedenlerle BSDL'den herhangi bir tazminat, telafi veya maddi bedel talep edemez.

10. YÜRÜRLÜK, SÖZLEŞME GÜNCELLEMELERİ VE UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

10.1 Sözleşmenin Güncellenmesi ve Yürürlük

- İşbu Sözleşme, TS EN ISO/IEC 17025 akreditasyon şartları, ISO 4037 revizyonları ve laboratuvar gereklilikleri kapsamında BSDL tarafından tek taraflı olarak güncellenebilir. Sözleşmenin en güncel haline e-posta ile başvuru aşamasında veya www.bsdl.com.tr adresi üzerinden erişilebilir. Müşteri'nin her yeni başvurusu, başvuru tarihindeki güncel sözleşme hükümlerine tabidir.
- Laboratuvarın güncel akreditasyon kapsam belgesine ve geçerlilik sürelerine TÜRKAK'ın resmi portalı olan <https://secure.turkak.org.tr/kapsam/search> adresinden BSDL akreditasyon numarası ile her zaman ulaşılabilir.

10.2 Uyuşmazlıkların Çözümü ve Yetkili Mahkemeler

- İşbu Sözleşmenin uygulanmasından veya yorumlanmasından doğabilecek her türlü teknik ve hukuki anlaşmazlıkta Taraflar, öncelikle iyi niyet çerçevesinde karşılıklı mutabakat yoluyla çözüm arayacaklardır.
- Karşılıklı mutabakatın sağlanamaması halinde, 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu uyarınca öncelikle **Arabuluculuk** müessesesine başvurulması esas olup, arabuluculuk sürecinde de anlaşma sağlanamaması durumunda uyuşmazlıkların çözümünde münhasıran **Ankara (Merkez) Mahkemeleri ve İcra Daireleri** yetkilidir.

10.3 Hüküm Bulunmayan Haller

- İşbu Sözleşmede açıkça hüküm bulunmayan tüm durumlarda, öncelikle TS EN ISO/IEC 17025 standardı kuralları, ardından 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun genel hükümleri uygulanır.

Genel Müdür