

1. GENEL

- 1.1. Bu doküman TÜBİTAK BUTAL ile müşteri arasında bağitlanmış idari, mali ve hukuki şartları içerir.
- 1.2. Hizmet başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, TÜBİTAK BUTAL ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri bu şartnamenin bir parçası olarak kabul edilir.
- 1.3. Hizmet bedeli test/analiz talebi ile birlikte peşin alınır. Belirtilen banka hesabına yatırılması, dekontun Müşteri ilişkileri ve iş Geliştirme (MİİG)’ye iletilmesi ya da hafta içi 08:00 ile 17:00 saatleri arasında TÜBİTAK BUTAL veznesine yatırılmasını takiben iş giriş süreci başlatılır.
- 1.4. Endüstriyel Hizmet Kataloğunda yer alan ücret bilgileri, aksi belirtilmedikçe, %18 KDV hariç verilmiştir.
- 1.5. Aynı numune tanımlı numune sayısı bir(1)den fazla olduğunda *yığın numune uygulaması* söz konusu olacağından hizmet bedeli ilave birim fiyat eklenerek tayin edilir.
- 1.6. Rapor kalite sertifikası niteliğİ taşımamaktadır. Sonuçlar sadece deneyi yapılan numuneye aittir.
- 1.7. TÜBİTAK BUTAL’de radyoaktif numune analizleri yapılmamaktadır. Radyoaktif madde içeren numune tespit edildiğinde, Türkiye Enerji, Nükleer ve Maden Araştırma Kurumu-Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü (TENMAK NKEN) bilgilendirilir ve nerileri doğrultusunda işlem yapılır.
- 1.8. Malzeme - Tekstil Laboratuvarında numuneler altı (6) ay süreyle, Kimya - evre Laboratuvarında su/atıksu numuneleri rapor hazırlanıncaya kadar, kömür numuneleri altı (6) ay süreyle, Gıda ve Tarım Kimyası Laboratuvarında et, süt ve süt ürünleri ile meyve ve sebze numuneleri deney raporu hazırlanıncaya kadar, yağ vb., tahıl, fındık, küspe vb. numuneler altı (6) ay süreyle muhafaza edilir. Diğerk numune tipleri ise altı (6) ay süreyle muhafaza edilir.
- 1.9. İtiraz süresi rapor tarihinden itibaren 45 iş günüdür. Bu süre zarfında vasfını yitiren veya saklanması mümkün olmayan numuneler için tekrar çalışma yapılamaz.
- 1.10. Numune alma işlemi müşteri tarafından yapılmış ve rapor sonuçlarında belirsizlik hesap sonucu da yer alacak ise, numune alma işleminin kaynaklanan katkı belirsizlik hesabına dahil edilmez.
- 1.11. Raporda lm belirsizliğİ verilmesi durumunda, genişletilmiş ölçüm belirsizliğİ %95 güven aralığında(k=2) verilir.
- 1.12. Numune alma işlemi müşteri tarafından gerçekleştirilmiş ise, sonuçların numunenin teslim alındığİ hali için geçerli olduğuna dair bir ifade TÜBİTAK BUTAL tarafından raporda belirtilir.
- 1.13. Malzeme - Tekstil Laboratuvarının TS EN ISO/IEC 17025 akreditasyonu kapsamındaki test/analizlerde müşteri talebi ile bir uygunluk değerkendirmesi yapılması durumunda; ILAC G8 Basit Karar Kuralına yönelik İgili Beyan Yöntemi kullanılır (limit değere göre Geçti / Kaldı veya Uygun / Uygun Değil gibi). Uygunluk değerkendirmesi için ölçüm belirsizliğinin dikkate alınıp alınmayacağİ hususunda müşteri ile mutabakata varılır. Müşteri, uygunluk beyanı için limit değerkleri içeren dokümanı (şartname, standart, spesifikasyon vb.) belirtmelidir. Rapor birden çok parametre (ve/veya ölçülen büyüklük) içeriyorsa, her bir parametre bağımsız olarak değerkendirilir.
- 1.14. Kimya - evre ile Gıda ve Tarım Kimyası Laboratuvarlarının TS EN ISO/IEC 17025 akreditasyonu kapsamındaki test/analizlerde müşteri talebi ile bir uygunluk değerkendirmesi yapılması durumunda; ILAC G8 Basit Karar Kuralına yönelik İgili Beyan Yöntemi kullanılır. Uygunluk değerkendirmesi ilgili limit değerklere göre yapılır. Karar için, %95 güven aralığında genişletilmiş belirsizlik dikkate alınır ve sıfır eşit uzunlukta olan bir koruma bandı (w=0) kullanılır. Kararın zel riski %50’ye kadardır (<%50 PFA ve PFR). Müşteri, uygunluk beyanı için limit değerkleri içeren dokümanı (şartname, standart, spesifikasyon vb.) belirtmelidir. Rapor birden çok parametre (ve/veya ölçülen büyüklük) içeriyorsa, her bir parametre bağımsız olarak değerkendirilir.

2. MüşTERİNİN SORUMLULUKLARI

- 2.1. Müşteri, alacağİ test/analiz hizmetini Endüstriyel Hizmet Kataloğundan belirledikten sonra, Test/Analiz Talep Formunu doldurarak MİİG’e başvurur.
- 2.2. Test/Analiz için standart/metodun müşteri tarafından verilmesi gerekliliğİ olup, verilememesi halinde standart/metot müşteri ile mutabık kalınarak belirlenir.

- 2.3. Numune, MİİG'e üç yöntemle ulaştırılabilir: (a) Müşteri numuneyi elden teslim edebilir, (b) Müşteri numuneyi kargo veya posta ile gönderebilir, (c) Talep üzerine, TÜBİTAK BUTAL personeli müşterinin gösterdiği yerde numune alabilir. Yerinde verilen bu hizmetler için TÜBİTAK BUTAL personelinin iş sağlığı ve güvenliği müşterinin sorumluluğu altındadır.
- 2.4. Yapılacak analizlere ait numune alma işlemi için TÜBİTAK BUTAL personelinin görevlendirilmesi halinde; iase, yol ve konaklama giderleri müşteri tarafından karşılanır.
- 2.5. Numune, Endüstriyel Hizmet Kataloğunda belirtilen miktar ve ambalaj içinde getirilmeli, üzerinde numune ile ilgili bilgiler (numune adı, kodu, alınış tarihi gibi) bulunmalıdır. Numune miktarı ve ambalaj türü belirtilmemiş ise insan sağlığı ve çevreye zarar vermeyecek şekilde ambalajlanmasına özen gösterilmelidir.
- 2.6. Numunenin MİİG'e ulaştırılması sürecinde oluşabilecek hasardan TÜBİTAK BUTAL sorumlu değildir.
- 2.7. Numune bilgileri müşteri tarafından sağlandığı durumlarda, bu bilgiler müşterinin sorumluluğundadır.
- 2.8. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı-Çevre Ölçüm ve Analiz Laboratuvarları Yeterlik Yönetmeliği uyarınca TÜBİTAK BUTAL'in Çevre Analizleri Yeterlik Belgesinde yer alan test/analizlere ilişkin müşteri talebi söz konusu ise, bu talebin *Özel Talep Kapsamında* veya *Çevre Mevzuatı Kapsamında* mı olduğunun belirtilmesi gerekmektedir.
- 2.9. Müşteri, ücretini kendisi ödemek koşuluyla rapor ve faturanın kargo ile gönderilmesini isteyebilir. Bu durum başvuru sırasında belirtilmelidir.
- 2.10. TÜBİTAK BUTAL'in Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK)'ndan aldığı akreditasyon markasının kullanım izni sadece TÜBİTAK BUTAL'e aittir. Müşteri, tedarikçi veya herhangi bir üçüncü kişi tarafından farklı bir amaç için kullanılamaz.
- 2.11. Rapor ve sonuçları reklâm amaçlı kullanılamaz.
- 2.12. Rapor bir bütün halinde verildiğinden, rapordan bölümler halinde alıntı yapılamaz. TÜBİTAK BUTAL'in izni olmadan kısmen kopyalanıp çoğaltılamaz.
- 2.13. Türkçe dışında İngilizce rapor da isteniyor ise başvuru sırasında mutlaka belirtilmelidir. Raporlama sonrası İngilizce rapora ihtiyaç duyulmuş ise, rapor tarihinden itibaren en fazla 30 iş günü içerisinde yazı ile talep edilmesi kaydıyla, İngilizce rapor düzenlenebilir.
- 2.14. İngilizce rapor istendiğinde test/analiz hizmet ücretine ilave ücret alınır.
- 2.15. Müşteri, hizmet tamamlandığında kalan numunenin iadesini isteyebilir ve rapor ile birlikte kendisine teslim edilir. Kalan numune iade edildiğinden, sonuçlara itiraz durumunda, numune üzerinde tekrar çalışmak mümkün değildir. Bu durum raporda belirtilir.
- 2.16. Müşteri, TÜBİTAK BUTAL'in TÜRKAK ile yaptığı sözleşme gereği (TÜRKAK Form No: F701-039, Madde 4.1.17), gerektiğinde ve uygulanabilir olduğunda, TÜBİTAK BUTAL'in verdiği hizmetin incelenmesi amacı ile TÜRKAK' ın kendilerini ziyaret etmesini ve ilgili gerekli bilgileri almasını kabul eder.
- 2.17. Müşteri, TÜBİTAK BUTAL'in TÜRKAK ile yaptığı sözleşme gereği (TÜRKAK Form No: F701-039, Madde 4.1.18), TÜBİTAK BUTAL'e ve müşterilerine haber vermeksizin denetim/ziyaret gerçekleştirebilir. TÜBİTAK BUTAL bu denetimlere ve bu amaçlı oluşturulan denetim ekibi ile işbirliği yapmayı kabul eder.

3. TÜBİTAK BUTAL'İN SORUMLULUKLARI

- 3.1. TÜBİTAK BUTAL hizmet talebini imkanları dahilinde karşılamaktan sorumludur. Portföyünde olmayan test/ analiz taleplerinin karşılanmasından sorumlu tutulamaz.
- 3.2. Endüstriyel Hizmet Kataloğunda belirtilmeyen test/analiz isteklerinde, müşteriye teklif verilir. Teklifin kabul edilmesi ve hizmet bedelinin banka hesap numarasına yatırılarak dekontun MİİG 'e iletilmesi ya da elden TÜBİTAK BUTAL veznesine yatırılmasını takiben hizmet iş giriş süreci başlatılır.
- 3.3. Müşteri başvurduğunda; test/analizin akreditasyon/yeterlik kapsamında olup olmadığı, hangi deney metodunun müşteri ihtiyacını daha iyi karşılayabileceği, talep edilecek ücret, ödeme yöntemi ve rapor teslim süresi hakkında açıklayıcı bilgi verilir. Test/analiz hizmeti ile ilgili olarak dış laboratuvar hizmeti alınması söz konusu ise, dış laboratuvarın kimliği de dahil olmak üzere, gerekli bilgiler müşteri ile paylaşılır ve onayı alınır.
- 3.4. Numune test/analiz için gerekli şartlarda değil ise, müşteri ile mutabakata varılarak, numunenin iadesi veya şartlı kabul süreci işletilir.
- 3.5. Önceden tahmin edilemeyen bir sebepten dolayı hizmette bir aksama söz konusu olduğunda, müşteriye bilgi verilir ve hizmet süreci hususunda mutabakat sağlanır.

- 3.6. Rapor ve faturanın müşteriye ulaştırılması başvuru sırasında belirtilen teslim şekline göre yapılır.
- 3.7. BUTAL’de gerçekleştirilen tüm faaliyetler gizlilik çerçevesinde yürütülmekte ve müşterilere ait bilgiler (Müşterinin kamuya açık hale getirdiği veya BUTAL ile müşterinin aralarında anlaşmaya vardığı bilgiler hariç) gizlilik ilkesine uygun olarak korunmaktadır. Yasal zorunluluklar dışında 3. şahıslara herhangi bir bilgi aktarımı yapılmamaktadır. Yasal zorunluluk durumunda, yasal süreçte aksi belirtilmemişse müşteri bilgilerinin hangi makamlar ile paylaşıldığı müşteriye bildirilir. Müşteri ile ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler gizli olarak değerlendirilir.

4. ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ

- 4.1. TÜBİTAK BUTAL “TS ISO 10002: Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi”ni uygulayarak, müşteriden gelen beğeni, öneri, şikayet ve itirazları en kısa sürede, objektif, adil ve yasal şartlara uygun, müşteri odaklı bir yaklaşımla incelemekte ve geri bildirimde bulunmaktadır. Beğeni, öneri, şikayet ve itirazlar butal.10002@tubitak.gov.tr e-posta adresi üzerinden veya (224) 233 94 40 numaralı telefondan iletebilir.
- 4.2. TÜBİTAK BUTAL ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle karşılıklı mutabakat aranır. Taraflar karşılıklı mutabık kalamazlar ise, öncelikle 6325 sayılı Hukuk Anlaşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu çerçevesinde alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemine başvurulacaktır. Anlaşmazlık arabuluculuk ile çözülemez ise hal mercii Bursa Mahkemeleridir.

Bu kısım TÜBİTAK BUTAL tarafından doldurulacaktır.

Numune Geliş Şekli	Elden []	Mühürlü Elden []	Kargo []	Mühürlü Kargo []	Posta []	
İşin Yapılabilirliği	Evet []	Hayır []	Şartlı Kabul []	Onay	İş Giriş No	İş Giriş Tarihi
Açıklama						 / /

Bu belge, TÜBİTAK BUTAL dokümantasyon sisteminde yer almaktadır, revizyona tabidir ve güncel hali geçerlidir.

Sayfa 3/3

Gaziakdemir Mah. Merinos Cad. No:11, 16190, Osmangazi/BURSA
T: (224) 234 01 81 (MİİG) / (224) 233 94 40 (Santral), F: (224) 234 57 06 (MİİG) / (224) 233 94 45
e-posta: butal.ehb@tubitak.gov.tr, butal@tubitak.gov.tr
Banka Bilgileri: T.C. Ziraat Bankası Altıparmak Şb. IBAN: TR580001000750097332595001