
	T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI İZMİR/BORNOVA VETERİNER KONTROL ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No:	LAS.P.11.EK.19
		Yayın Tarihi:	27.01.2022
ENSTİTÜ HİZMET SÖZLEŞMESİ		Revizyon No:	01
		Revizyon Tarihi:	22.07.2022
		Sayfa No:	1 / 2

AÇIKLAMALAR

1. Bu form istekte bulunan yetkili kişi tarafından doldurulur ve imzalanır.
2. Enstitü Müdürlüğümüzde yapılan analizlerde taşeron kullanılmamaktadır.
3. Web sayfamızda yayınlanan analiz metotları/ücretleri ve tahmini süreleri geçerlidir.
4. Enstitü Müdürlüğü, faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden, yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.
5. Enstitü Müdürlüğü müşteri gizliliği ile ilgili hususları; Enstitü yönetimi ve laboratuvar/birimlerde görev yapan tüm personel, ayırım yapılmaksızın çalışma alanlarına giren çeşitli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında elde ettiği veya bu süreç içerisinde ortaya çıkan her türlü bilginin yönetimi ve gizliliğinden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Enstitü Müdürlüğünde görevli tüm personel ve idari yönetimin; müşteri gizlilik ilkesine bağlı kalacakları ve tescilli/tescilli olmayan hakları gözeceklerini tarafsızlık ve gizlilik beyanları ile taahhüt ederler.
6. Müşteri tarafından kamusal paylaşım yapılan ya da Enstitü Müdürlüğü ile müşteri arasında özel sözleşme şartları ile belirlenmiş durumlar ya da şikayetlere cevap verilmesi veya Bakanlığın talepleri gibi özel gereklilikler hariç, Müdürlüğümüz bünyesindeki tüm bilgiler müşteriye özel ve gizli bilgiler olarak kabul edilir ve bu şekilde işlem görür. Herhangi bir bilginin araştırma, proje, yayın, sempozyum ve konferans gibi değişik araçlarla ya da doğrudan kamuya açık hale getirilmesi durumunda, söz konusu bilginin paylaşılmasından etkilenen müşteriler önceden bilgilendirilir ve onayı alınır.
7. Çeşitli sebepler (ihbarı mecburi hastalıklar, zoonoz enfeksiyonlar, ulusal izleme programları, Bakanlığın hastalık eradikasyon politikaları gibi), ulusal ya da uluslararası mevzuatlar ya da sözleşmeden kaynaklı hükümlerle müşteriye ait gizli bilgilerin kamusal farklı kuruluş ve birimlerle paylaşılmasının gerektiği durumunda, kanunen yasaklı olmadığı sürece, müşteri ya da ilgili durumdan etkilenecek kişi ve kuruluşlar haberdar edilir.
8. Enstitü Müdürlüğünün faaliyet alanlarında müşteri dışındaki farklı kaynaklardan (örneğin şikâyet, yetkili otorite bildirimleri ya da kontrole esas izleme prosedürleri gibi) elde edilen bilgiler de, diğer bilgiler gibi özel ve gizli olarak kabul edilir. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) gizli tutulur, kanunen gerekli olmadığı ya da kaynak tarafından onaylanmadığı sürece müşteri ya da üçüncü taraflarca paylaşılmaz.
9. Enstitü Müdürlüğü tarafından hazırlanan tüm raporlar müşteriye özel kayıtlardır. Amacı dışında, müşteri, müşteri temsilcisi ya da üçüncü şahıslar tarafından raporda paylaşılan bilgilerin ve analiz sonuçlarının kısmen ya da tamamen kopyalanması yasaktır. Sonuçların farklı amaçlarla (reklam, kongre sempozyum, kitap, dergi basımı gibi) kullanımının söz konusu olması durumunda, mutlaka Enstitü Müdürlüğü ve Bakanlığın onayı alınmalıdır.
10. Yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez.
11. Enstitümüzde gerçekleştirilen analiz/muayene/kontrol hizmetlerinde ulusal ya da uluslararası geçerliliği olan standart test metotları veya laboratuvar içi geçerli kılınmış, müşteri gerekliliklerini karşılayan uygun metotlar kullanılır.
12. Hizmet süresince anlaşmaya varılan iş üzerinde sözleşme şartlarında meydana gelecek sapma ya da değişiklikler müşteriye bildirilir ve müşteri onayı alınarak işe devam edilir. Bu onay yazılı ya da sözlü olabilir. Müşteri değişikliği onaylamaz ise analiz/muayene/kontrol işlemi durdurulur.
13. Gelen numune/materyalle ilgili analiz/muayene/kontrol işlemlerinin başlayabilmesi için her yıl Bakanlıkça belirlenen ve Analiz/Muayene/Kontrol Listesi'nde belirtilen ücretin yatırılması gerekir.
14. Müşterinin telefon veya elektronik posta ile yaptığı analiz/muayene/kontrol taleplerinde Numune Kabul ve Raporlama Birimi, ilgili laboratuvar/birim ile durum değerlendirmesi yaptıktan sonra analiz bedelini hesap numarası ile birlikte müşteriye telefon veya elektronik posta ile bildirir. Müşteri şartları kabul ettiğini belirten Özel İstek Analiz/Muayene/Kontrol Dilekçesi Formu tanzim edip imzalayarak, analiz ücretlerini yatırdığını gösteren banka dekontu ile birlikte Numune Kabul ve Raporlama Birimine faks veya elektronik posta ile iletir. Daha sonra numune müşteri tarafından kargo ile Numune Kabul ve Raporlama Birimine gönderilir.
15. Enstitü Müdürlüğümüze ulaştırılan numune, analiz/muayene/kontrole alınması için uygun olmayan şartlarda ise müşteriye bilgi verilir.
16. Numunelerin transferi sırasında oluşabilecek olumsuz şartlar ve hasarlardan dolayı Enstitü Müdürlüğümüz sorumlu tutulamaz. Numunenin kabulünden sonraki sorumluluk Enstitü Müdürlüğümüze aittir.
17. Uygulanan analiz yöntemlerinin doğruluğundan Enstitü Müdürlüğü sorumludur.
18. Deney metodu belirtilmemişse, Bakanlıkça belirlenen Analiz/Muayene Kontrol Listesi'ndeki metotların kullanılacağını müşteri kabul eder.
19. Müşteri tarafından talep edilen yöntemin laboratuvar/birim tarafından uygun ya da güncel olmadığı değerlendirildiğinde Numune Kabul ve Raporlama Birimi tarafından müşteri bilgilendirilir. Bu durumda ya uygun olan metot konusunda müşterinin onayı alınır ya da müşterinin kendi belirttiği metodun kullanılması konusundaki talebinde ısrarcı olması durumunda, bir sorumluluk reddi beyanı rapora eklenir.
20. Deney başladıktan veya tamamlandıktan sonra aynı numuneye müşteri tarafından ilk talep ve teklifine ek analiz/muayene/kontrol istendiği takdirde, numune uygunsa; NKB tarafından müşteriden yazılı olarak ek talep ve teklifleri alınır, ilk talep ve teklifin NKB kabul numarası ile kodlanır ve ilgili laboratuvar/birime gönderilir. Deneyi devam eden ve

	T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI İZMİR/BORNOVA VETERİNER KONTROL ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No:	LAS.P.11.EK.19
		Yayın Tarihi:	27.01.2022
		Revizyon No:	01
	ENSTİTÜ HİZMET SÖZLEŞMESİ	Revizyon Tarihi:	22.07.2022
		Sayfa No:	2 / 2

raporlanmamış aynı numunelerin ek analiz/muayene/kontrol sonucu, ilk talep ve teklifteki analiz/muayene/kontrol sonucu ile birlikte raporlanır. Deneyi tamamlanmış ve raporlanmış aynı numunenin ek analiz/muayene/kontrol sonucu için ise ek rapor tanzim edilir.

21. Enstitü Müdürlüğü müşteri taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan faaliyetle ilgili laboratuvar performansının izlenmesi konularında müşteriler ya da onların yasal temsilcileri ile gizlilik konusundaki gerekliliklerin karşılanması kaydıyla işbirliği yapar. Bu işbirliği mevzuatlar elverdiği ölçüde, müşteri ya da onun yasal temsilcisine laboratuvar faaliyetlerine eşlik edebilmesi için laboratuvar/birimin ilgili alanlarına kısmi bir erişim sağlanmasından, doğrulama amacıyla ihtiyaç duyulan numunelerin hazırlanması, analiz/muayene/kontrolün yapılması ve raporlanmasına kadar değişebilir.
22. Müşteri deney izleme talebini Analiz/Muayene/Kontrol İzleme Talep Formu doldurarak Numune Kabul ve Raporlama Birimi ya da ilgili laboratuvar/birime bildirir. Analiz/muayene/kontrollerin yapıldığı ortamda diğer müşterilerin numune/materyallerine ait bilgilerin saklı tutulması şartıyla; müşteriyi ilgili laboratuvar/birim sorumlusu davet eder. Müşteride ve laboratuvar/birimde kalacak şekilde iki nüsha Analiz/Muayene/Kontrol İzleme Sözleşme Formu doldurulur, *Enstitü Müdürü*'nün onayına sunulur. Laboratuvar/Birim sorumlusu ve müşteri ortak bir tarih ve saat belirler. Analiz/muayene/kontrol işlemi öncesi Müşterinin Deneye Katılma Formu düzenlenir ve müşteri deneye katılır.
23. Deney numune/materyallerinin Enstitü Müdürlüğüne kabulünden itibaren belirlenmiş şartlardan sapmalar kaydedilir. Bir numune/materyalin kabulünden sonra uygunluğuna dair şüphe olduğunda veya numune/materyal belirtilen açıklamalara uymadığında Numune Kabul ve Raporlama Birimi tarafından işlemlere başlamadan önce müşteri bilgilendirilir. Belirlenmiş şartlardan sapma olduğu müşteri tarafından kabul edilen bir numune/materyalde analiz/muayene/kontrol işlemlerinin yapılması talep edildiğinde; Enstitü Müdürlüğü hangi sonuçların sapmalardan etkilenebileceğini gösteren bir sorumluluk reddi beyanını rapora ekler. Sorumluluk reddi beyanı raporun karar bölümünde yer alır. Karar cümlesinden sonra parantez içinde sapmanın etkileyebileceği sonuç ifade edilir.
24. Enstitüye muayene/analiz/kontrol amacıyla gelen ve test sonucu artan numune/materyallerin iadesi yapılmaz. Yasal şartlarda belirtilen süre sonunda, numuneler imha edilir. Gerekliğinde yapılacak işlem masrafları müşteri tarafından karşılanır.
25. Enstitü Müdürlüğü'nün yazılı izni olmadan raporların tümü veya bir kısmı kopyalanıp çoğaltılarak kullanılamaz. 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu gereği güvenli elektronik imza ile imzalanmış raporu tanımlayan üst yazı olmadan geçersizdir. Düzeltmesi yapılmış eski raporlar geçersiz olup, kullanılması durumunda cezai sorumluluk müşteriye aittir.
26. Analiz/Test/Muayene sonuçları numunelerin teslim alındığı hali için geçerlidir.
27. Kalıntı analizleri dışında, ISO 98-4'e göre basit kabule dayalı karar kuralı uygulanır. Ölçüm belirsizliği, %95 güven düzeyinde tanımlanır. Kalıntı analizlerinde 2002/657/EC ve EU 2021/808'e göre karar limiti olarak CC α alınır.
28. Doğal afet, yangın, pandemi ve ekonomik kriz, kötü niyetli bilgisayar korsanlığı, gibi olağanüstü olaylardan dolayı raporlandırma süresinin uzamasından Enstitü Müdürlüğü sorumlu tutulmaz.
29. Analiz sonuçlarının gizliliğini sağlamak üzere raporlar sadece numuneyi teslim eden veya numune sahibi firmanın tarafımıza bildirdiği kişilere verilir.
30. Analiz Raporu elden teslim edilirken kimlik beyan edilmesi zorunludur. Kargo ile gönderilmesi istenmesi halinde kargo bedeli müşteriye aittir.
31. Analiz raporunun faks ile bildirimi istenildiğinde, analiz raporu sadece dilekçede belirtilen faks numarasına gönderilir.
32. Raporun kargo ile gönderilmesi istendiğinde, analiz raporu sadece dilekçede belirtilen adrese gönderilir. Faks veya kargo ile gönderiminde doğabilecek müşteri gizliliğinin korunamamasından Enstitü Müdürlüğümüz sorumlu değildir.
33. İl/İlçe Müdürlüğü tarafından gönderilen ve Enstitü Müdürlüğümüz tarafından kabul edilen numuneler için bu sözleşme hükümleri kabul edilmiş sayılır.
34. Deney metodu belirtilmemişse, Analiz/Muayene/Kontrol Listesi'ndeki metodların kullanılacağını müşteri kabul eder.
35. Enstitü Müdürlüğümüze getirilen/gönderilen numunelerin üçüncü şahıs/şirket/tüzel kişi vb. ait olması durumunda, tüm hukuki sorumluluk numuneyi getiren/gönderen ve *Enstitü Hizmet Sözleşmesi* (LAS.P.11.EK.19)'ni kabul eden kişiye aittir.

Yukarıdaki maddeleri ve hizmet esaslarını okudum. Bornova Veteriner Kontrol Enstitüsü şartlarını, talep ettiğim analizlerde Enstitü Müdürlüğünüzde uygulanacak uygunluk beyanlarını, uygulanacak test metodlarını ve analiz/muayene/kontrol ücretini kabul ediyorum.

Numune/Materyal Sahibinin

Adı-Soyadı :

Adres ve Tel :

İmza :