# Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metni



## 1. Belgelendirme Başvurusu

**1.1.** Belgelendirme başvuruları ilgili Başvuru Formu ile alınır.

**1.2.** Eğer başvuru Sigmacert Global Kapsamında değil ise durum firmaya bildirilir.

**1.3.** Başvuru yapan firmanın, sistem belgelendirme şartları gerekli kurdukları sistemin en az iki aylık uygulamalarının bulunması, iç denetim ve YGG (yönetim gözden geçirme) toplantısı yapmış olduğunu göstermesi gerekir.

**1.4.** Başvuru belgelendirme kapsamına uygun ise Sigmacert Global standartlarda belirtilen sınıflandırma şartlarına uygun olarak belgelendirme ya da uygunluk değerlendirme faaliyetlerini planlar. Belirlenen faaliyetler için denetim süresi ve fiyatlandırma şartlarına uygun olarak ilgili teklifi/sözleşmeyi hazırlar.

Fiyat Belirleme:

Fiyatlar, firmanın belirlenen tetkik sürelerine ve **T.02 Belgelendirme Hizmetleri Ücretlendirme Talimatına** uygun olarak planlama sorumlusu tarafından belirlenir ve sözleşmede belirtlir.

Firma talebine veya uygun görülmesi durumunda 3 yıllık ücret 3 eşit parçaya ayrılarak sözleşme hazırlanabilir.

Sözleşmede belirtilen rakamlara yıllık olarak resmi makamlar tarafından belirlenen oranlarda ((TEFE+TÜFE)/2) fiyat değişimi uygulanarak yıllık fatura kesilir.

**1.5.** İlgili teklif süreci, her iki tarafın teklifi imzalaması ile tamamlanır. Teklif bu aşamadan sonra sözleşme niteliği taşır. Orijinal sözleşmenin bir nüshası imzalı olarak firmaya gönderilir.

Sözleşmenin yürürlüğe girdiği tarih itibari ile taraflar sözleşme şartlarına uymakla mükelleftirler.

İmzalı Sözleşme ile birlikte

- Vergi Levhası
- Oda Faaliyet Belgesi ve ya Ticaret Sicil Gazetesi fotokopisi
- Sözleşmeyi imzalayan yetkili imza sirküsü
- Firma sistem dokümantasyonu (El Kitabı, Prosedürler)
- Sektöre özgü kanuni mevzuat şartlarının yerine getirildiğini gösteren evrakların (Belge, izin, ruhsat vs.) Sigmacert Global ofise gönderilmesi istenir.
- Ürün Belgelendirme için modül bazında uygun Teknik dosya

**1.6.** Teklif/Sözleşmenin imzalanması halinde denetim öncesinde ve sonrasında belgelendirme başvuru formunda belirtilen şartlar sürdürmeli, değişiklik olması durumunda firmanın Sigmacert Global haberdar etmesi gerekmektedir.

**1.7.** Yönetim sistemi başvurularında firmanın gizli yada hassas bilgi içeren kayıt veya doküman varlığı sorgulanır. Gizlilik içeren doküman veya kayıtların incelenememesi durumunda denetimin etkin gerçekleşmeyeceği kanaatine varılırsa denetim gerçekleştirilmez. Müşteriye bilgi verilir.

**1.8.** Mevcut şantiye, proje sahası ve denetlenecek ürün bulunamaması durumunda başvuru red edilir.

**1.9.** Sigmacert Global, kapsamı dâhilin de olmayan veya müşterinin yasa dışı faaliyetlerin içerisinde olması, belgelendirme/ürün şartları ile ilgili tekrarlanan uygunsuzluklara sahip bir geçmişi bulunması veya müşteri ile ilgili benzer durumlar gibi esasa yönelik veya kanıtlanmış sebepler olduğunda bir başvuruyu veya belgelendirme sözleşmesinin devamını reddedebilir.

**1.10.** Belgelendirme ile ilgili beyanlarının, belgelendirme kapsamı ile tutarlı olması gerekmektedir.

**1.11.** Yönetmelik, standart ve Sigmacert Global dokümantasyonunda yapılan revizyonlar Sigmacert Global tarafından firmaya bildirilmesi sonucunda firma bu değişikliklere uygunluk sağlaması gerekmektedir.

## 2. Belgelendirme Denetimi

Sistem Belgelendirme Denetimi Aşama 1 ve Aşama 2 olmak üzere iki aşamada gerçekleştirilir.

**2.1.** Denetimlerin gerçekleştirilmesi Sigmacert Global' in firmaya göndereceği denetim planına uygun olarak; firma kalite sisteminin başvuru yapılan standarda, kapsama ve oluşturulan dokümantasyona göre kabul edilebilir bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının teyidi için karşılıklı görüşmeler, dokümanların ve kayıtların örnekleme metoduyla incelenmesi, ilgili bölümlerde çalışmaların ve şartların gözlemlenmesi suretiyle yapılır. Ürün uygunluğu denetimlerinde ürün ile ilgili şartların ilgili direktife göre kabul edilebilir şekil uygulanıp uygulanmadığı incelenir.

**2.2.** Denetim sırasında denetim kapsamına göre Yönetim Sistemleri Belgelendirmenin ilgili standarttan, ürüne ait teknik dosyanın ve ya ürün şartlarının yönetmelik şartlarından ve firma dokümantasyonundan sapmaları var ise bu sapmalar sınıflandırılarak, uygunsuzluk raporu ile firmaya bildirilir.

**2.3.** Denetlenen firmalar denetimde tespit edilen uygunsuzluklara yönelik olarak firmanın gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri firma 15 gün içinde uygunsuzluk raporu ile Sigmacert Global' e bildirmekle yükümlüdür. Denetimlerde tespit edilen minor uygunsuzluklar için bir sonraki denetimde yerinde kontrol sağlanır, major uygunsuzluklar için ise 90 gün kapama süresi verilir. Verilen sürede firmanın uygunsuzlukları gideremememesi durumunda firmanın başvurusu geçersiz sayılır.

**2.4.** Majör uygunsuzlukların bazıları için takip denetimi gerekebilir. Bu duruma denetim ekibi tarafından karar verilir. Minör uygunsuzluklarla gerçekleştirilen düzeltici faaliyet kanıtları firma tarafından, Sigmacert Global prosedürlerinde belirlenmiş sürede baş denetçiye gönderilir.

**2.5.** Uygunsuzlukların giderilmesinden sonra denetim ekibinin hazırladığı denetim raporu ve tavsiye kararı belgelendirme için son karar olmayıp belgelendirme komitesi için görüş niteliğindedir. Belgelendirme kararının alınıp alınmayacağı belgelendirme komitesinin gerçekleştirdiği toplantının ardından firmaya bildirilir.

**3. Takip Denetimleri**

**3.1.** Aşama 2, gözetim, yenileme, transfer, değişiklik ve olağandışı denetimler esnasında ortaya çıkan ve denetim ekibi tarafından takip denetimine karar verilen majör uygunsuzlukların giderilmiş ve bunlara ilişkin düzeltici faaliyetlerin etkin bir şekilde uygulanmakta olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

**3.2.** Takip denetim faaliyeti uygunsuzluk raporunda belirlenen düzeltmelerin yapılmasının ardından firma ile ortak planlanan bir tarihte yapılır. Aşama 2 denetiminden sonra takip denetimi için firmaya verilen sürede firma hazırlıklarını tamamlayamaz ve/veya takip denetimi sırasında uygunsuzlukları giderdiğini kanıtlayamaz ise firmanın başvurusu iptal edilir.

**4. Gözetim Denetimleri**

**4.1.** Belgelendirilen firmanın belgelendirme şartları ile uygunluğunu sürdürdüğünü doğrulamak için gerçekleştirilen periyodik denetimlerdir. Gözetim denetimleri belgelendirme karar tarihi referans alınarak en fazla 12 aylık periyotlarda gerçekleştirilir.

1. Gözetim denetiminin aşama 2 belgelendirme karar tarihinden itibaren 12 ay içerisinde yapılamaması durumunda firmanın belgesi 12 aylık sürenin dolduğu tarihten itibaren askıya alınır. 2. Gözetim denetimi için firmalar dan gelen erteleme talepleri gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile, Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek, geçici durumlar için (örneğin Fuar, Konferans, İş Gezisi, Yoğun İş Yükü, Geçici Sağlık Sorunları, Geçici Olarak Üretim ve Hizmetin Durması gibi) en fazla bir aya kadar erteleme yapılabilir. Erteleme talebi yazılı alınır (e-posta yada faks).

**4.2.** Gözetim denetim periyodu firma tarafından belirlenmekte olup, Sigmacert Global'e ulaşan müşteri şikâyetleri, bulunan uygunsuzlukların derecesi ve belgelendirme ekibinin görüşleri doğrultusunda artırılabilir.

**4.3.** Denetimin gerçekleştirilmesi, raporlanması, uygunsuzlukların kapatılması ve takibi belgelendirme denetiminde olduğu gibi gerçekleştirilir.

**4.4.** Bir önceki denetimde tespit edilmiş ve yerinde doğrulama yapılmadan kapatılmış uygunsuzlukların yerinde doğrulaması, sertifika ve marka kullanımının kontrolü, gözetim denetimi sırasında gerçekleştirilir. Yerinde doğrulama sonucu uygunsuzluk bulunursa denetim ekibi tarafından uygunsuzluk raporunda majör uygunsuzluk olarak değerlendirilir ve firma uygunsuzlukla ilgili takip denetimine bırakılır.

**4.5.** Uygunsuzlukların belirtilen tarihten önce kapatılamaması durumunda firmanın belgesi askıya alınır. Tüm uygunsuzlukları belirtilen tarihlerden önce kapatan firmaların belgelerinin geçerliliklerinin devamına belgelendirmeye aykırı bir durum yoksa belgelendirme komitesi tarafından karar verilir.

**5. Transfer Denetimleri**

Akredite belgelerin transferi sadece IAF MLA (karşılıklı tanınma anlaşması) üyesi bir akreditasyon altında olması durumunda gerçekleştirilir. Aksi durumda başvuru ilk belgelendirme başvurusu olarak ele alınır.

Belgelendirme müdürü tarafından firmanın güncel durumu aşağıdaki verilere göre incelenir.

- Transfer isteğinin nedenleri,
- Firmanın kapsamının Sigmacert Global kapsamında olup olmadığı,
- Firmanın sahip olduğu belgenin akredite olup olmadığı,
- Belgelendirme çevrimindeki güncel durum incelenir.
- Yasal uygunluk durumu incelenir.
- Alınan şikâyetler ve yapılan işlemler,

Yapılan inceleme sonucunun olumlu olması durumunda süreç devam eder. Fakat olumsuz bir durumla karşılaşılmasında firmanın transfrer başvurusu reddedilir.

## 6. Belge Yenileme Denetimleri

**6.1.** Belge yenileme denetimi, belgenin geçerlilik süresi sona erdiğinde firmaları yeniden belgelendirmek için yapılan denetimlerdir. Belgenin geçerlilik süresi bitimine en az 3 ay kala firmalar Sigmacert Global tarafından yazı ile uyarılır ve firmadan yazılı cevap istenir. Firma cevap vermez ya da belge devamını talep etmez ise, belgenin geçerlilik süresi sonunda belge geçerliliğini kaybeder.

**6.2.** Firmayla yeniden belgelendirme öncesi ücretlendirme talimatına uygun olarak yeniden sözleşme yapılır. Yeniden belgelendirme denetiminin planlanması, denetçilerin atanması, denetimin gerçekleştirilmesi, denetimin raporlanması, uygunsuzlukların kapatılması ve belgelendirme kararının verilmesi belgelendirme denetiminde olduğu gibidir. Firma belgenin geçerlilik süresi bitiminden sonra tekrar belgelendirilmek isterse başvuru yeniden belgelendirme olarak değil belgelendirme olarak ele alınır.

**6.3.** Yeniden belgelendirme sırasında daha önceki denetimde tespit edilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler incelenir. Denetim kapsamı, yeni dokümanlar, marka ve belge kullanımı kontrol edilir ve gözetim denetiminde olduğu gibi işlem yapılır. Denetim sonucunda değerlendirme belgelendirme denetiminde olduğu gibi yapılır.

## 7. Çoklu saha Denetimleri

Sahalarında değişiklik olması durumunda Sigmacert Global' i haberdar etmek durumundadır.

Denetim sırasında baş denetçi tarafından sözleşmede tanımlanan veriler dışında tespitler yapılırsa (saha sayısı, çalışan sayısı vs.) denetim süresi değiştirilir. Bu tür durumlardan kaynaklanan sözleşme değişiklikleri Müşteri tarafından kabul edilmiş sayılır.

## 8. Belgenin pasife alınması

Yeniden belgelendirme denetimlerinde belgelendirme süreci belge geçerlilik tarihi dolduktan 6 ay sonraya kadar uzatılabilir. Ancak bu 6 aylık sürede firmanın belgesi pasif durumda olacaktır. Belgenin pasif olarak kabul edilebilmesi için firmanın yeniden belgelendirme denetim sürecini başlatmış olması (en azından yeniden belgelendirme teklifinin kabul edilmesi) gerekmektedir. Aksi takdirde belge iptal sayılacaktır. Her durumda yeniden belgelendirme karar tarihi 6 ay içinde alınmış olmalıdır.

Belgenin pasif olarak kabul edildiği durumlar;

- Belge yenileme faaliyetleri başlatılmış ancak, geçerlilik tarihi dolmadan önce bitirilememiş ve karar tarihi belge geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,
- Belge yenileme faaliyetleri ilk karar tarihine kadar bitirilmiş ancak yeniden belgelendirme karar tarihi geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,

Yukarıdaki her iki durumda da ilk belge yayın tarihi baz alınarak işlem yapılır. Belgelendirme süreci devam ettirilir.

Pasif olarak kabul edilen belge için yeniden belgelendirme süreçleri 6 ay içinde tamamlanması durumunda belgenin üzerinde aşağıdaki bilgiler de yer alacaktır.

- Mevcut belgelendirme çevrimi başlangıç ve bitiş tarihleri

- Belge yenileme tetkiki tarihiyle birlikte, son belgelendirme çevrimi bitiş tarihi

Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda belgelendirme ilk yayın tarihi de belirtileceğinden belge çevriminde oluşan pasif durum belge üzerinde görülecektir.

NOT: Pasif durumdaki bir belgenin, belgelendirme süreci veya yeni karar tarihi belge bitiş sürecinden 6 ay fazla uzaması durumunda ilgili belge iptal olarak değerlendirilir. Firmanın 6 ay sonunda belge talep etmesi durumunda firma yeni başvuru olarak değerlendirilecektir.

Pasif duruma alınan belge için firma sorumlulukları;

- Firma, belgenin pasife alınması ile belge ve logonun kullanımını durdurur.
- Belgenin pasif olduğu süre içinde belgeye ait haklardan faydalanamaz.

## 9. Özel Denetimler

**9.1.** Değişiklik Denetimleri

**9.1.1.** Firma Unvanının Değişmesi, Firma Faaliyet Kapsamının değişmesi, Firma Adresi ve Şubelerinin Değişmesi gibi değişikliklerin kontrolü amacıyla gerçekleştirilen denetimlerdir. Değişiklik denetimlerinden önce eğer firmanın resmi statüsü değişmişse (adres, unvan vs.) hizmet sözleşmesi yenilenir.

**9.1.2.** Değişiklik talepleri firmalardan belgelendirme değişiklik formu ile yazı ile alınır, sistem belgelendirme müdürü tarafından doküman

incelemesi ya da saha denetimi yapılıp yapılmayacağı kararı verilir ve form üzerine not edilir. Kapsam değişikliği ve adres değişiklik denetimlerinde doküman incelemesinin yanında, kapsama ve üretim yerine bağlı olarak gereken sürede saha denetimi gerçekleştirilebilir ve denetim raporu ile kayıt altına alınır.

Belgelendirme komitesi tarafından dokümanlar ve denetim raporu uygun görüldüğü takdirde istenilen değişiklik yapılır. Belgelendirme değişikliği uygun görülmemişse firmaya yazı ile bildirilir. Belge değişikliklerinde firmanın mevcut belgenin geçerlilik süresi değişmez.

**9.1.3.** Kısa İhbar Denetimleri

Firmaya yönelik objektif deliller içeren şikâyetler söz konusu olduğunda, programda olmadığı halde firmayla iletişme geçilerek olağandışı bir denetim gerçekleştirme kararı alınabilir. Bu tür denetimlerde firmanın mevcut durumu değiştirmesine imkan vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) firmaya haber verilir ve denetim gerçekleştirilir.

Firmanın denetimi kabul etmemesi halinde belgesi askıya alınır ve durum firmaya yazı ile bildirilir.

Sigmacert Global, ISO 45001 Standardında Belgelendirilmiş müşterilerde, ciddi bir kaza veya ciddi bir düzenleme ihlali gibi iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili ciddi bir olay olduğunun farkına varması durumunda, yönetim sisteminin tehlikeye atılıp atılmadığını ve etkili bir şekilde çalışıp çalışmadığını araştırmak için yetkili düzenleyici makamın katılımından bağımsız olarak özel bir denetim gerçekleştirebilir.

Sigmacert Global yaptığı denetim sonucunda vermiş olduğu belgeyi temel teşkil eden şartların mevcut olmadığını tespit ettiği takdirde yerine getirilmemiş şartların niteliğine göre belgeyi askıya alır veya iptal eder.

## 10. Belgenin Düzenlenmesi ve Verilmesi

**10.1.** Başvuruda bulunan firmanın denetim sonucunun Yönetim Sistemleri Belgelendirme standardında belirtilen şartlara uygun bulunması ve Belgelendirme Komitesinin belgelendirme kararı vermesinden sonra firma sertifika almaya hak kazanır ve firma belgelendirilmiş firmalar listesine kaydedilir.

**10.2.** Sigmacert Global'in yayınladığı sertifikalar www.sigmacert.com web sitesinde sorgulanabilir.

**10.3.** Belgelerin geçerlilik süresi ilgili standartlar veya ilgili yönetmelikler ile belirlenmiştir. Belgeler gözetim denetimleri gerçekleştiği ve uygulamaların uygunluğu teyit edildiği sürece standart ve yönetmeliklerin ön gördüğü süre için geçerlidir. Belge değişiklik denetimleri bu süreyi etkilemez. Belgeyi alan firma belgeyi sadece üzerinde ve ekinde adresi yazan üretim ve hizmet yerleri için kullanabilir. Belge üzerinde yazan kapsam için verilmiş olup başka faaliyet alanlarını yansıtmaz ve bu amaçla kullanılamaz.

Belge üzerinde adı geçen firmaya verilmiş olup hiçbir şekilde başka kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Sigmacert Global markası ve Belgenin kullanımı sertifika ve marka kullanım prosedürüne uygun olarak yapılır.

## 11. Belgenin Askıya Alınması veya Kapsamının Daraltılması:

**11.1.** Belge aşağıdaki koşulların oluşması durumunda belgelendirme komitesi karar tarihinden itibaren altı ayı aşmamak kaydı ile firma belge kapsamının tamamı veya bir bölümü askıya alınabilir

- Denetimler esnasında tespit edilen ve belirlenmiş süre içerisinde giderilmemiş uygunsuzluklar bulunması,
- Denetim kapsamında yer alan ürün/hizmete ilişkin standart dışında yer alan gereksinim ya da yasal yaptırımların (örneğin; işçi sağlığı ve iş güvenliği tüzüğü veya ilgili ürün ya da hizmetin gerektirdiği özel istekler gibi) yerine getirilmediğinin tespiti,
- Firmanın gönüllü olarak belgenin askıya alınması ile ilgili yazılı talepte bulunması.
- Sigmacert Global belge ve markasının yanlış kullanımı,
- Belgelendirme kurallarına uyulmaması,
- Mali yükümlülüklerin yerine getirmemesi,
- Firma organizasyonunda gerçekleştirilmiş önemli değişikliklerin Sigmacert Global' e bildirilmemesi,
- Yönetim Sisteminin dokümante edildiği ve denetlendiği şekilde uygulanmaması,
- Sigmacert Global tarafından yönetim sisteminde, ya da sisteme olumsuz etkileri olacağı kanaatini oluşturan durumların tespit edilmesi,
- Firmanın gözetim ve yeniden belgelendirme denetimlerinin mücbir sebepler (yangın, doğal afet vb.) dışında gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi.
- ISO 45001 Standardında belgelendirilmiş müşteri tarafından sağlanan, yetkili düzenleyici makamın katılımını gerektiren, ciddi bir kaza veya ciddi bir düzenleme ihlali gibi olaylara ilişkin bilgiler veya denetim ekibi tarafından özel denetim sırasında doğrudan toplanan olaylara ilişkin bilgiler, sistemin, İSG belgelendirme gerekliliklerini ciddi şekilde yerine getirilmediğini gösterdiği durumun tespit edilmesi

Firma belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, Sigmacert Global müşterinin belgelendirme kapsamını, şartları karşılamayan kısım dışarıda kalacak şekilde daraltır.

**11.2.** Belgenin askıya alınma kararı Belgelendirme Komitesince alınır. Belgenin askıya alındığı ve askıya alma işleminin kaldırıldığı firmaya yazılı olarak Sigmacert Global tarafından bildirilir. Firma, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve marka kullanımını durdurur. Firma, belge ve eklerini en geç 15 (on beş) gün içerisinde Sigmacert Global iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle yazılı olarak uyarılır. Uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılır. Firma, belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile ilgili Sigmacert Global bildirmesi istenir.

**11.3.** Belgelendirilen Firmanın, verilen süre içerisinde sorunları çözememesi durumunda firmanın belgesi belgelendirme komitesi tarafından iptal edilir ya da kapsamı daraltılır. Belgenin askıya alınması ya da iptal edilmesi durumunda firmanın adı belgesi askıya alınan ya da iptal edilen firmalar listesine aktarılır. Firma belgenin askıya alındığı tarihten itibaren belge marka kullanımını durdurmakla yükümlüdür. Belge askıda kaldığı süre içerisinde kullanılamaz.

**11.4.** Belgelendirme dokümanlarının kopyalarını başkalarına vermesi durumunda, dokümanların bütünlüğü bozulmadan veya belgelendirme programında belirtildiği şekilde çoğaltılmak.

**11.5.** Dokümanlar, broşürler veya reklamlar gibi iletişim ortamlarında ürün belgelendirmesine atıf yaparken, Sigmacert Global şartlarına veya belgelendirme programında belirtilen şartlara uymak.

**11.7** Firma, Belgelendirme şartlarına uyumluluk ile ilgili kendisine bildirilen tüm şikâyetlerin kaydını tutmasını ve istendiğinde Sigmacert Global ile paylaşmak.

**12. Belgenin Askıdan İndirilmesi:**

**12.1.** Belgesi askıya alınan firmalar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak Sigmacert Global' e bildirir. Askıya alma gerekçesinin giderildiğinin teyidi amacı ile Sigmacert Global tarafından firmada gerekli görüldüğünde denetim gerçekleştirilir. Askıdan indirilme kapsamında gerçekleştirilen denetimin tipi, içeriği ve süresi, belgeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir. Ancak bu süre gözetim denetim süresinden az, yeniden belgelendirme süresinden fazla olamaz. Denetim sonunda uygunluğu doğrulanan firmanın belgesi Belgelendirme Komitesinin kararıyla askıdan indirilir.

**12.2.** Askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda belge iptali yoluna gidilir.

**13. Belgenin İptal Edilmesi ve Sonuçları:**

**13.1.** Belge aşağıdaki koşulların oluşması durumunda belgelendirme komitesinin kararı ile iptal edilir:

- Firmanın askıya alma gerekçelerini kabul etmemesi ya da belirlenen sürede gidermemesi,
- Firmanın iflası, faaliyetlerine son vermesi veya tüzel kişiliğin değişmesi
- Firmanın belgeyi üzerinde belirtilen kapsam ve adres için kullanmaması veya yanıltıcı ve haksız kullanımı
- Firmanın tetkik sırasında sahte ve yanıltıcı bilgiler vermesi
- Yapılan denetimlerde firma yönetim sisteminin uygunluğunun tamamen yitirildiğinin tespit edilmesi
- Firmanın, Sigmacert Global tarafından bildirilen gözetim denetim tarihlerini süre belirtmeksizin ertelemesi veya gözetim denetimin iptalini talep etmesi durumunda,
- Firmanın belge ve eklerde tahrifat yapması,
- Firmanın mali sorumluluklarını yerine getirmemesi,
- Firmanın sözleşmeyi fesih etmek istemesi veya sözleşme şartlarına uymaması,
- ISO 45001 Standardinda belgelendirilmiş müşteri tarafından sağlanan, yetkili düzenleyici makamın katılımını gerektiren, ciddi bir kaza veya ciddi bir düzenleme ihlali gibi olaylara ilişkin bilgiler veya denetim ekibi tarafından özel denetim sırasında doğrudan toplanan olaylara ilişkin bilgiler, sistemin, İSG belgelendirme gerekliliklerini ciddi şekilde yerine getirilmediğini gösterdiği durumun tespit edilmesi.

**13.2.** Belgenin iptal edilmesi durumunda firmanın adı belgelendirilmiş firmalar listesinden çıkarılıp belgesi iptal edilen firmalar listesine aktarılır. Firma, belgenin iptalinden sonra belgeyi kullanmayı ve belgeye atıfta bulunan her türlü doküman ve tanıtım malzemesinin kullanımını durdurmakla ve belgenin orijinalini Sigmacert Global' e göndermekle ve mali yükümlülüklerini yerine getirmekle sorumludur.

Sözleşmesi ve belgesi iptal edilen firmaların yeniden başvuruları en az 30 gün sonra işleme alınabilir. Yeniden başvuru yapıldığında ilk müracaattaki belgelendirme işlemleri uygulanır.

Sigmacert Global belgenin askıya alınması, askıdan indirilmesi ya da iptali durumlarında, belge durumunu www.sigmacert.com

adresinde sorgulanabilir. Aynı zamanda TÜRKAK TBDS sisteminde iptal olarak durumu günceller.

**14. Sigmacert Global ' in Görev ve Sorumlulukları:**

**14.1.** Sigmacert Global ve çalışanları; belgelendirme faaliyetleri ile ilgili firmalardan ve ilgili taraflardan kendisine ulaşan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi gizli tutar ve hiçbir koşulda üçüncü taraflarla paylaşmaz. Ancak bu bilgiler Sigmacert Global' i akredite eden firma tarafından (TURKAK) talep edildiğinde ilgili kurumla paylaşılabilir. Sigmacert Global yasal gerekçeler nedeni ile üçüncü taraflara bilgi vermek durumunda kaldığında, ilgili firmayı mutlaka haberdar eder.

**14.2.** Sigmacert Global, ISO/IEC 17021 ve tarafsızlık ve gizlilik gereği olarak çalışanlarını Tarafsızlık ve Gizlilik Sözleşmesiyle kontrol altına almıştır;

**14.3.** Sigmacert Global Belgelendirme faaliyetleri kapsamında zarara neden olabilecek ya da zararla sonuçlanabilecek risklere karşı "Mesleki Sorumluluk Sigortasına sahip olup, sorumluluğuna ilişkin kapsam ve limitler bu sigortada belirtilmektedir. Düzenlenen belgelerin üçüncü taraflarca tanınmaması durumunda Sigmacert Global' in hiç bir sorumluluğu bulunmamaktadır

**14.4.** Sigmacert Global, belgelendirme sisteminde (standart prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri, 30 iş günü içerisinde belgeli firmalara belirlenecek geçiş süresi içinde gerekli düzenlemeleri yapmalarını duyurmakla yükümlüdür. Bu amaçla web sayfası, e-posta, whatsapp duyuru paylaşımı vb. yöntemleri kullanılabilir.

**14.5.** Sigmacert Global belgelendirme prosedürü ve ücretlendirme talimatında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Ancak değişiklikten önceki kazanılmış haklar geçerli olup değişikliklerin uygulanmasında ilgili dokümanlardaki değişiklik tarihi esas alınır. Sigmacert Global belgelendirme için referans alınan dokümanlardaki değişiklikleri belgelendirilmiş ve başvuru yapmış tüm firmalara web sayfası, faks ya da e-posta aracılığı ile duyurmakla yükümlüdür. Meydana gelen değişiklikler önceki firmaların lehine bir durum arz ediyor ise değişiklik önceki firmaları kapsayacak şekilde uygulanır.

**14.6.** Sigmacert Global, belgesi askıda bulunan ve belgesi iptal edilen firmaların bir listesini tutarak web sayfasında yayınlamakla, güncellemekle sorumludur.

**14.7.** Sigmacert Global' in kendi tasarrufu ile akreditasyon faaliyetlerinden vazgeçmesi veya ilgili yetkili merciler tarafından durdurulması durumunda Sigmacert Global tarafından belgelendirilmiş firmalar IAF üyesi bir akreditasyon kurumuna bağlı bir belgelendirme firmanın gözetimine bırakılacaktır.

**14.8.** Sigmacert Global yukarıda belirtilen şartlar dışında belgelendirme kapsamını ilgilendiren standartlar, yönetmelikler, Türkak Rehber Dokümanları, IAF Rehberleri ve Avrupa Birliği Komisyonu dokümanlarına uymayı taahhüt eder.

**14.9** Belgeli firmalar hakkında Sigmacert Global' e ulaşan müşteri şikayetleri Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü gereğince ele alınır ve çözümlenir.

**14.10** Gizlilik Tarafsızlık Politikası

Sigmacert Global gizlilik tarafsızlık politikasını yayınlamış ve aşağıda yer alan konularda taahhüt de bulunmuştur.

Faaliyet gösterdiği alanlarda denetim ekibi ile karar mekanizmasındaki kişilerin yönetilmesinde ve hizmet verdiği firmaların değerlendirilmesinde; bilimsel değerleri, etik kuralları ve akreditasyon şartlarının tamamının uygulanmasını hiçbir şartta taviz verilemeyecek ana şart ve en önemli öncelik olarak benimser.

Denetim, gözetim süreçlerimizin her aşamasında elde edilen bilgi ve belgeler komitelerimiz, denetim ekiplerimiz, karar organlarımız ve çalışanlarımız tarafından gizlilik ve tarafsızlık ilkelerinden ödün verilmeden, objektif kriterlere göre değerlendirir.

Hizmet verdiğimiz firmaların büyüklüğü, konumu, siyasi ve sosyal etkisine bakılmaksızın eşit şartlarda, bilimsel değerlendirmeler ışığında, hiçbir baskıya maruz kalmadan ve çıkar gözetmeden gizlilik, tarafsızlık ve bağımsızlık ilkelerine uygun olarak hizmet verir,

Sigmacert Global üst yönetimi olarak; denetim ve belgelendirme karar süreçlerine hiçbir etkide bulunmadan tarafsızlık ilkesinin tavizsiz uygulanmasını kendisine ana ilke olarak benimsemiş ve bu konudan asla taviz vermeyeceğini,

Müşteriye ait ar-ge çalışmaları, patent çalışmaları ve bunun gibi fikri mülkiyet oluşturan her türlü bilgi tarafımızca gizli tutularak hiçbir zaman üçüncü şahıslara aktarılmayacağını taahhüt eder.

**14.12**. Belgelendirilmiş firmalardan gelen itirazlara itiraz komitesi, Sigmacert Global den kaynaklanan bir hatanın sebep olduğuna karar verirse, itiraza sebep olan konunun çözüme kavuşturulması için yapılacak çalışmaların masrafları Firmadan talep edilmez.

Sigmacert Global, kalite, çevre, gıda, bilgi yönetim sistemi denetlenmesi ve belgelendirmesi hizmetinin kusurlu olması (akreditasyonunun askıya alması/iptal edilmesi gibi) sebebi ile husule gelebilecek zarar ve ziyandan doğan tazminat taleplerini mesleki sorumluluk sigortası poliçesinde belirtilen şartlar dâhilinde teminat altına alınmıştır.

**15. Belgelendirilmiş Firmaların Görev ve Sorumlulukları:**

**15.1.** İlgili Standart ve Yönetmelikler çerçevesinde firma; yönetim sisteminin işletimine ve ürün uygunluğu değerlendirme kapsamına yönelik olarak firma, Sigmacert Global'den almış olduğu her tür yazılı-sözlü bilgi ve talimata uymakla yükümlüdür.

**15.2.** Firma kurmuş olduğu sistemin uygulanması ve sürekliliğinin kanıtlamak amacı ile çalışma saatlerinde denetim ekibinin gerekli tüm alanlara girişine olanak sağlamakla, belge kapsamında yer alan ürüne ilişkin yönetim sistem standardı dışında, mevcut yasal gereksinim ya da özel isteklerinde sağlandığını garanti altına almakla yükümlüdür.

Sözleşme başvuru formunda belirtilen bilgiler doğrultusunda hazırlanmaktadır. Sözleşme onayının ardından firma tarafından iletilecek bilgi ve evraklarda; yasal şartlara, ulusal ve uluslararası doküman/standartlara aykırı durumun tespit edilmesi durumunda sözleşme geçersiz sayılacaktır.

**15.3.** Sigmacert Global' in denetimlerine / plansız ziyaretlerine gözlemciler ve rehberler de eşlik edebilir. Gözlemciler denetim ekibinden bir üyeyi gözlemleyen kişi olabileceği gibi müşterinin bir yetkilisi, akreditasyon kurumu veya ilgili bakanlık yetkilisi de olabilir. Rehber ise denetim ekibine yardımcı olma için denetim ekibine refakat eden kişilerdir. Denetim ekibinin her bir üyesine rehber tayin edilebilir. Rehberin sorumlulukları iletişimi sağlamak, görüşmeleri ayarlamak, saha ziyaretlerini organize etmek, saha güvenlik kurallarının uygulanmasını sağlamak, müşteri adına denetime tanıklık etmek veya denetçi tarafından talep edilen bilgileri sağlamak gibi görevler olabilir.

Rehber ve gözlemcilerin denetime katılımı ile ilgili önce müşteri ve denetim ekibi üyeleri bilgilendirilir ve müşterinin onayı alınır. Rehber veya gözlemciler denetime müdahale etmezler.

**15.4.** Firma, yapılacak olan denetimler esnasında Sigmacert Global denetim ekibi ile birlikte TURKAK (Türk Akreditasyon Kurumu) temsilcilerinin ya da bakanlık yetkililerinin de bulunabileceği tanık denetimler / plansız ziyaretler ile şikâyet durumunda Türkak tarafından yapılacak ziyaretleri sözleşmenin onayı ile birlikte kabul etmiş sayılır ancak makul gerekçelerin olması kaydıyla firma ilgili grubu kabul etmeyeceğini bildirebilir fakat bu gerekçelerin TÜRKAK ve Sigmacert Global tarafından kabul edilebilir olma şartını sağlamalıdır.

Eğer TÜRKAK'ın tanıklığını veya ziyaret etme talebi reddedilir ve gerekçeler kabul edilmez ise, bu durumda akredite belgeler iptal edilecektir. Firmanız, denetim ekibi tarafından denetim ile ilgili ihtiyaç duyulan her türlü yazılı ve sözlü bilgiyi vermekle yükümlüdür.

**15.5.** Firma belgelendirildikten sonra firmanın sisteminde olabilecek değişikliklerden ve sistemi etkileyecek organizasyon yapısındaki değişikliklerden (adres değişikliği, kapsam, çalışan sayısı, şube sayısı ve adresleri gibi) Sigmacert Global' i 30 iş günü içinde haberdar etmelidir. Yasal olarak uygulanabilir düzenlemeler uyarınca, yetkili düzenleyici makamın katılımını gerektiren ciddi bir olay veya düzenleme ihlali meydana gelmesi durumunda gecikmeden derhal haber verilmelidir.

**15.6.** Firma Sigmacert Global tarafından gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin tüm kayıtları (anlaşma, rapor, DF kayıtları vb.) belgenin geçerlilik süresince saklamakla yükümlüdür.

**15.7.** Firma, yönetim sistem dokümanlarının ve ürün teknik dosyasının kontrollü kopyasını Sigmacert Global denetimlerinden önce Sigmacert Global' e ulaştırmakla yükümlüdür.

**15.8.** Yapılan değişikliklerin sisteme etkisinin değerlendirilmesi amacı ile Sigmacert Global gerektiğinde bedeli mukabilinde ilave denetim gerçekleştirir. Firma; Sigmacert Global belgelendirme sisteminde (standart prosedürler veya kurallarda) meydana gelebilecek önemli değişiklikleri kendisine bildirilen geçiş süresinde yapmalıdır.

**15.9.** Firma belge kapsamında müşteri ya da üçüncü taraflardan ulaşan itiraz ya da şikâyetleri kayıt altına alıp denetim sırasında Sigmacert Global' e bildirmekle yükümlüdür.

**15.10.** www.sigmacert.com adresinde güncel hali yayınlanmakta olan, **T.05 Logo Ve Sertifika Kullanım Talimatı** ve iş bu metin (Genel Şartlar Metni) gibi Sigmacert Global talimat ve prosedürlerine uymakla ve güncelliğini takip etmekle yükümlüdür.

**15.11.** Firma fiyatlandırma talimatı ve hizmet sözleşmesinde belirtilen ücretleri ve ilgili standart ya da ilgili yönetmeliklerin öngördüğü özel ya da takip denetimlerinin ücretlerini ödemekle yükümlüdür.

**15.12.** Firma sahip olduğu belgenin askıya alınması veya iptalinden sonra belgeyi kullanmayı ve belgeye atıfta bulunan her türlü doküman ve tanıtım malzemesinin kullanımını durdurmakla ve belgeyi Sigmacert Global' e göndermekle yükümlüdür

**15.13.** Firma faaliyetini ilgilendiren yerel yasal mevzuat ve kanunlara, yönetmeliklere ve standartlara uymakla yükümlüdür.

**15.14.** Belgelendirme denetimlerinden sonra, denetlenen firmanın dış kaynaklı süreçlerinde herhangi bir değişiklik gerçekleşirse, belgelendirilen firma bu değişikliği Sigmacert Global' e bildirmekle yükümlüdür.

**15.15.** Tetkikler sırasında baş tetkikçi ve her bir tetkikçiye rehber tayin etmek, aynı zamanda Denetim planına uygun saatlerde proses yöneticilerinin hazır bulunmasını sağlamaktan yükümlüdür.

**16. Faaliyet Yükümlülükleri**

Sigmacert Global, faaliyet göstermiş olduğu coğrafi alanlardaki faaliyetlerinden kaynaklanan yükümlülüklerine karşılık olarak yaptığı düzenlemeleri, yaptırmış olduğu mesleki sorumluluk sigortası ile göstermektedir. Mesleki sorumluluk sigortası dışında kalan alanlarda faaliyet gösterilmesi durumunda oluşabilecek olan zararın tazmin edilmesi Sigmacert Global tarafından ihtiyati olarak karşılanacaktır.

**17. Anlaşmazlık Çözümleri**

Taraflar arasında sözleşme ve bunun ayrılmaz parçası olan genel şartlar metninden kaynaklanan anlaşmazlıkların vuku bulması durumunda anlaşmazlığın çözümü için Ankara Mahkemeleri ve İcra daireleri yetkilidir.

**18. Diğer Şartlar**

Bu metin 8 (sekiz) sayfadan ve 18 maddeden oluşup Sigmacert Global fiyat teklif ve sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır. Sigmacert Global Fiyat Teklif ve Hizmet Sözleşmesi imzalandığında bu metindeki kural, hak ve sorumluluklar da ilgili taraflarca kabul edilmiş sayılır. Web sitesinde "Dokümanlar" bölümünde son güncel versiyon yayınlanacaktır. Metnin güncel halinin takibi belgeli firmalara aittir.

Mevcut belgeli firmaların, revize **M.05 Yönetim Sistemleri Genel Şartlar Metninde** belirtilen yeni kurallara 1 ay itiraz etme hakkı bulunmaktadır. 1. ayın sonunda otomatik olarak kabul etmiş sayılırlar. Yapılan değişikliğin ulusal ve uluslararası akreditasyon kuralları gereği yapıldığı ve firmanın yeni şartları kabul etmediği durumunda ise sertifika iptal edilecektir.

Elektronik nüshadır, basılmış hali kontrolsüz kopyadır.