**1.Tanımlar**

**DSR**: DSR Uluslararası Gözetim ve Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti

**Başvuran:** Yönetim sistemi belgelendirmesi için DSR Uluslararası Gözetim ve Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti’ne başvuran kuruluş

**Müşteri:** Yönetim sistemi belgelendirmesi için DSR Uluslararası Gözetim ve Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti ile sözleşme yapan kuruluş

**Başvuru Formu**: Etkin bir denetim yapabilmek için gerekli yetkinliklere karar verebilmek adına müşteriye özel bilgileri toplamak ve kayıt etmek için kullanılan doküman

**2. Belgelendirme ve Akreditasyon Yapısı**

Belgelendirmeye hak kazanabilmek ve bu hakkı sürdürebilmek için başvuran tüm kuruluşlar ve müşteriler aşağıda belirtilen kurallara uyacaklardır. DSR tarafından belgelendirme sürecinin tamamlanması için gerekli görülen tüm bilgiler “başvuran” tarafından Başvuru Formu ile sağlanacaktır. DSR, tüm başvuranların büyüklüğü, kapsamı, finansal durumu ve politik geçmişine dair önyargı ve ayrım yapmadan, şeffaflık ve dürüstlük içinde belgelendirme sürecini çalıştıracaktır. DSR’in, başvuran / müşteri yönetim sisteminin, tescili ve devamı ile ilgili tüm denetimleri gerçekleştirme yükümlülüğü; başvuran / müşteri tarafından belgelendirme sözleşmesinde belirlenecek olan mali yükümlülüklerin zamanında ve eksiksiz yerine getirilmesi şartına bağlıdır. DSR başvuruyu yapan kuruluşa belgelendirme denetim sonuçları hakkında bilgi verecektir. DSR, belgelendirme için gerekli olan tüm şartların karşılandığı hususunda tatmin olmaz ise başvuruyu yapan kuruluşu uygunsuzlukların düzeltilmesi hakkında uyaracaktır. Başvuran, belirlenen süre içerisinde, belgelendirme için gerekli olan tüm şartları etkin olarak yerine getirebildiği takdirde, DSR belgelendirme talebini gözden geçirecek ve başvuranın belgeye hak kazanabilmesi için uygunluğuna karar verecektir. DSR, belgelendirme kuralları ve düzenlemelerinde ekleme, çıkartmalarda bulunma veya değiştirme yapmak istediğinde tüm ilgili taraflar adına hareket edebilecek yapıda oluşturulan Tarafsızlık Komitesi’nin görüşlerini dikkate alacaktır. Yapılacak değişikliklerin uygulamaya alınması için mevcut belgelendirilmiş kuruluşlarına geçiş süreci tanıyacaktır. Geçiş sürecinin süresi ve yöntemi hakkında bildirimde bulunacaktır. Başvuran / müşteri yönetim sistemi için DSR’e karşı sorumluluğunun açıkça tarif edilmesini ve yukarıda belirtilen koşulların yerine getirilmesini sağlamak için DSR ile bağlantıları sağlamak üzere bir kişi atayacaktır. Atanan kişinin şahsında değişiklik yapılması halinde bu durum derhal DSR’e bildirilecektir. Başvuran / müşteri, DSR’ın belgelendirme ve/veya gözetim faaliyetlerinin yetkinliklerini gözlemlemek amacıyla ilgili sistem akreditasyon temsilcilerinin veya DSR aday denetçilerinin doküman kontrolüne ve denetim kapsamı dâhilindeki tüm adreslerinde çalışmalarına izin verecektir. Akreditasyon sistemi içerisinde ilgili tüm tarafların şikâyet ve itirazda bulunma hakları vardır. Şikâyet ve itirazların ele alınma yöntemleri aşağıdaki alt başlıklarda verilmiştir. Anlaşmazlıkların çözümlenmesi ise sözleşmelerde belirtilen düzenlemelere göre gerçekleştirilecektir. Şikâyet ve itirazlar, DSR’ın belgelendirme sürecindeki herhangi bir adım ile ilgili olabileceği gibi, DSR’in belgelendirdiği Kuruluşlar ile ilgili de olabilir. DSR ile Müşteri arasında anlaşmazlık çıkması halinde T.C İstanbul Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir. Bu konuda yapılan tebligatlar sözleşmede belirtilen adresler esas alınarak yapılacak olup, T.C. yasalarının kabul ettiği sürelerde tebliğ edilmiş sayılacaktır. Müşteri ile ona itirazda bulunan taraf arasındaki anlaşmazlıklarda DSR hakem rolü üstlenecektir. DSR, denetimler sırasında tüm kuralları uyguladığını ve bu kuralların uygulanmasında ağır kusur işlediğinin ispatlanması durumunda doğacak sorumlulukları üstleneceğini taahhüt eder.

**3. İlk Belgelendirme Denetimleri**

Belgelendirme denetimleri başvuranın dokümante sistemi ve ilgili standart ve/veya sektörün zorunlu mevzuatları doğrultusunda sözleşmede belirtilen akreditasyon standartlarına uygun olarak gerçekleştirilecektir.

**4. Belgelendirme**

Bir belgelendirme denetimi tamamlandığında ve sistemlerin Belgelendirme Müdürü ve/veya ekibi tarafından yeterli olduğu anlaşıldığında, DSR’ın Belgelendirme Müdürü, başvurana uygun şekilde bilgi verecek ve belgeyi yayınlayacaktır. Gözetim denetimi periyodu yılda bir veya iki kez olmak üzere düzenlenecektir. Fakat DSR’in Belgelendirme Müdürü ve/veya atayacağı ekip gerekli gördüğü takdirde periyodik gözetim denetimleri haricinde ziyaretler gerçekleştirilebilecektir. Belgelendirme veya belge yenileme denetimi sonrasında yayınlanan belge, yayın tarihinden itibaren müşterinin belgelendirme kuralları ve düzenlemelerine uyması şartı ile üç yıl boyunca geçerlidir. Gözetim denetim tarihleri, belgelendirme denetimi tarihi esas alınarak belirlenecektir. İlk gözetim denetimi ilk belgelendirme veya belge yenileme denetimi tarihinden itibaren en fazla 1 (bir) yıl içinde yapılmalıdır. Belge yenileme denetimleri belge geçerlilik tarihinden önce yapılmalıdır. Şikayetlerin araştırılması, değişikliklerin incelenmesi veya askıya alınan belgelendirmelerin izlenmesi ve askıdan indirilmesi amacıyla DSR tarafından kısa saha denetimleri gerekli görülebilir. Bu durumda denetim ekibinin seçiminde DSR ilave dikkat gösterecektir. Belge, DSR’in mülkiyetindedir ve talep edildiğinde iade edilecektir. Tüm müşteriler, belgelendirildikleri kapsam çerçevesinde aldıkları tüm şikâyetlerin kayıtlarını tutacaktır. Bu kayıtlar DSR denetimlerinde hazır bulundurulacaktır.

Belgelendirme süreci esnasında firmaya teslim edilen belgelendirme dokümanlarının kontrolü denetim ekibi tarafından yapılarak “DOKÜMAN TESLİM TUTANAĞI” formu ile kontrol edilerek firma temsilcisi tarafından imza karşılığı onayı alınacaktır.

*DSR, Firmaların ISO 27701:2019 Belgesine sahip olmasının, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve konu ile ilgili yerel yönetmelikler gibi ilgili mevzuatlara uyulduğunu garanti etmez.*

**5. Belgelendirme Kapsamının Genişletilmesi**

Belge kapsamını, ilave prosesleri, ürünleri, hizmetleri veya sahaları kapsayacak şekilde genişletmek isteyen kuruluş yazılı olarak DSR’e başvuracaktır. Belgelendirme Müdürü bu genişletmenin yapısını gözden geçirecek ve gerçekleştirilmesi gereken denetimler hakkında karar verecektir. Bu doğrultuda, DSR sözleşmede yapılacak değişikliklere ilişkin hakkını saklı tutar.

**6. Belge Sahipleri (Müşteriler) Tarafından Yayın**

Belge sahibi kuruluş, belge kapsamındaki sürecinin ve kuruluşunun DSR tarafından denetlendiğini yayımlayabilme ve belgenin geçerli olduğu kapsam ile ilgili tanıtım malzemelerine uygunluk markasını yerleştirme hakkına sahiptir. Belge sahibi kuruluş, her durumda, yayınlarına ve reklâmlarına gerekli dikkati gösterecek olup, böylece belgelendirilmiş ve belgelendirilmemiş kapsamlar arasında bir karışıklığın meydana gelmesini önleyecektir. Belge sahibi kuruluş, 3. kişilere karşı, bir ürününün, prosesin, sahanın veya organizasyonun veya hizmetin belgelendirme kapsamında olmadığı halde belgelendirme kapsamındaymış gibi yanıltıcı hareketlerde bulunamaz.

**7. DSR Tarafından Yayın**

Belgeli müşterilerin yönetim sistemi ile ilgili olarak gizlilik içermeyen bilgiler, DSR tarafından halka açık alanda yayınlanabilir.

**8. Gizlilik**

DSR, müşteri ile irtibatları sonucunda edinilen bilgi, belge ve gözlemler ile ilgili olarak, çalışanlarının, temsilcilerinin ve görevlendirilen denetim ekiplerinin gizlilik koşullarına uymasını sağlayacaktır. Müşteri, DSR ile kendisi arasındaki belgelendirme hizmetleri ile ilgili tüm ticari koşulların gizliliğini sağlayacaktır. Belirli bir müşteri veya şahıs ile ilgili bilgiler yazılı izin olmadıkça üçüncü taraflara ifşa edilmeyecektir. Yasalar tarafından DSR’ten gizli bilgilerin üçüncü taraflara açılması istendiğinde, yasaların belirlediği şekilde ilgili müşteri veya şahıslar bilgilendirilecektir. Gizli bilgilerin diğer taraflara (akreditasyon kurumları, anlaşmalı gruplar veya emsal değerlendirme kuruluşları gibi) açılması durumunda, tarafların erişimi esnasında verilen gizli bilgi güvence altına alınacaktır.

DSR belgelendirilmiş müşteri hakkında kamu alanına sunmayı amaçladığı bilgiler konusunda belgelendirilmiş müşteriyi önceden haberdar eder. Belgelendirilmiş müşteri tarafından, kamunun erişimine sunulan bilgilerin haricindeki diğer bütün bilgiler gizli bilgi olarak kabul edilir.

Bu standarda istenilen bilgiler haricinde, özel bir müşteri veya kişi hakkındaki bilgi, üçüncü bir tarafla ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanamaz. DSR’in üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanuni olarak istendiği durumda, yasa ile sınırlanmamışsa, ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirim yapılır.

Gizli bilgiler diğer kuruluşların bilgisine sunulmadan önce müşteri bu durumdan haberdar edilir. (e-posta, faks, telefon vb..)

**9. Belgenin ve Logonun Yanlış Kullanımı**

DSR, yayınladığı belgelerin kullanımını kontrol etmek için tüm makul önlemleri alacaktır. Tanıtımlarda, kataloglarda ve benzeri ortamlarda belgeleri yanlış şekilde kullandığı veya belgelendirme ile ilgili yanlış referans verdiği tespit edilen kuruluşlar için düzeltici faaliyetler, kanuni işlemler veya tespit edilen ihlalin duyurulmasını da içerebilecek tedbirler alınacaktır. Müşteriye belge teslimi sırasında verilen belge ve logolar, Logo ve Belge Kullanım Talimatı’na uygun olarak kullanılmak zorundadır. Müşterilere, DSR ve/veya Akreditasyon Kurumu markalarının herhangi bir şekilde yanlış kullanıldığı gözleminde bulundukları takdirde, bu bilgiyi Belgelendirme Müdürü’ne iletmeleri çağrısında bulunulur. Alınan tüm bilgilerin kaynağı gizli tutulacaktır. Belge ve logonun ilgili talimata uygun kullanılmadığının tespiti durumunda denetim ekibinin kabul edeceği düzeltici faaliyet müşteri tarafından zamanında ve doğru olarak tamamlanmaz ise DSR tek taraflı olarak hiçbir yükümlülüğü olmaksızın sözleşmeyi feshedecektir ve ilgili hususta doğabilecek her türlü zarar ve ziyan geriye etkili olarak müşterinin sorumluluğunda olacaktır. 3. Kişilerin tarafından müşterilerin belgelerini yanlış kullandıkları bildirildiğinde DSR gereken faaliyetleri başlatacaktır. DSR’e müşteri hakkında yapılan şikâyetler ve gelen bilgiler değerlendirildiğinde, belge kullanımının artık belgelendirme kuruluşunun kuralları ile uyum içinde olmadığını göstermesi durumunda DSR müşterinin yerinde denetim yapma hakkına sahiptir. Askı, fesih ve iptal durumlarındaki logo kullanım şartları için Logo ve Belge Kullanım Talimatı’na bakınız.

**10. Belgenin Geçerliliği**

Başvuran/müşteri, belgelendirme sürecinin “ISO/IEC 17021 Kuralları” doğrultusunda yürütüleceğini ve denetim sonucundaki kararın ve/veya verilen belgenin hiçbir zaman “kesin olarak” ürün kalitesini gösterir belge olmadığını peşinen kabul eder ve 3. kişilere karşı bu doğrultuda beyanda bulunur. Başvuran/müşteri, belgeyi, ürün kalitesini gösterecek şekilde herhangi bir tanıtım veya reklâm amacıyla kullanamaz. Düzenlenen belgeler; belge üzerinde yazılı olan kapsam, adres, standart ve geçerlilik süresi çerçevesinde geçerlidir. 3. kişilere hak bahşetmez.

Müşteri firmasının belgesinin durumu info@dsrgozetim.com dan mail aracılığı ile kamuya açıktır. Mail aracılığı ile aşağıdaki bilgiler paylaşılır

* Müşterinin tam ünvanı, denetime tabi olan adresler, denetim kapsamı, belge yayın tarihi, belge bitiş tarihi, ISO 27001 için Soa ve Rev. durumu

**11. Belgenin/Belgelendirmenin Askıya Alınması**

DSR tarafından yapılmakta olan belgelendirme işlemi ve/veya verilen belge, belirli bir süre için (çoğu durumda 6 ayı geçemez) aşağıda belirtilenlerle sınırlı olmamak kaydı ile bu gibi durumlarda askıya alınabilir:

 - --Denetimi sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar, belgenin derhal geri çekilmesini gerektirecek yapıda değilse;

-Yanıltıcı yayın veya reklâm gibi belgenin yanlış kullanımı tespit edildiğinde, müşteri tarafından bu durum uygun şekilde telafi edilmezse veya farklı uygun tedbirler alınarak çözümlenmezse;

- Müşterinin gönüllü olarak askıya almayı talep etmesi halinde

- DSR’ın Belgelendirme Kuralları ve Düzenlemelerinin herhangi başka bir şekilde ihlal edilmesi halinde;

- Uygunsuzluklar için başlatılan Düzeltici faaliyet isteklerinin belirlenmiş süre içerisinde tamamlanmaması durumunda;

- Zamanı gelen gerekli gözetim veya diğer denetimlerin reddedilmesi veya tarihlere uyulmaması durumunda;

- Askı süresi azami 6 ay olup sürece/süreye ilişkin karar Belgelendirme Müdürü tarafından verilir. Müşteri, askıya alınmış belge kapsamında bulunan herhangi bir sürecini veya hizmetini belgelendirilmiş olarak tanımlayamaz. Belgelendirmenin resmi olarak askıya alındığı, DSR‘in Belgelendirme Müdürü tarafından Belge sahibi kuruluşa bildirilecektir. Aynı zamanda Belgelendirme Müdürü askıya alınma durumunun hangi koşullar altında kaldırılacağını da belirtecektir. Askıya alınma sürecinin sonunda belgenin kullanım hakkının geri verilmesi ve tespit edilen koşulların yerine getirilip getirilmediğinin belirlenmesi için bir araştırma gerçekleştirilecektir. Bu koşulların yerine getirilmesi durumunda müşteriye belgenin kullanım hakkının tekrar iade edildiği bildirilerek, askıya alınma durumu sona erdirilecektir. Eğer koşullar yerine getirilmez ise belge geri çekilecektir. DSR, belgelerin askıya alınması ve yeniden iade edilmesinden kaynaklanan tüm masrafları müşteriye tahakkuk ettirecektir.

**12. Belgenin/Sürecin Geri Çekilmesi/İptali**

Bir belge aşağıda belirtilen durumlarda geri çekilir veya belgelendirme kapsamı daraltılır:

- Madde 11 de anlatılan askı sürecinin olumsuz sonuçlanması halinde;

- Denetimlerde uygunsuzlukların ciddi boyutlarda olduğu ortaya çıkarsa;

- Başvuran/müşteri finansal yükümlülüklerini yerine getirmezse;

- Başvuranın/müşterinin, DSR Sisteminin kötü anılacağı girişimlerde bulunması halinde. Yukarıdaki koşullarda DSR başvurana/müşteriye haber vererek belgeyi/belgelendirme sürecini geri çekme yetkisine sahiptir. Belgelendirme Müdürü bu durumda Yönetim Kuruluna bildirimde bulunacaktır. Kuruluş itiraz etme hakkına sahiptir. Belge/belgelendirme süreci aşağıda belirtilen durumlarda iptal edilecektir:

- Başvuran/müşteri, belge/belgelendirilme sürecini sona erdirmeyi talep ettiğinde;

- Sürecin veya hizmetin artık devam ettirilmemesi veya müşterinin söz konusu faaliyet alanından ayrılması durumunda;

- Belgelendirme Müdürü ve/veya Ekibi tarafından müşterinin, Tescil Sistemini yanlış yansıtacak veya verilen herhangi bir belgeye hak kazanma kararının doğru uygulanmadığı gibi girişimlerde bulunduğu tespit edildiğinde.

**13. Düzeltici Faaliyetler**

DSR, belgenin yanlış kullanıldığına dair bir bildirim aldığında, bu bildirim araştırılacaktır. Yanlış kullanım ispatlandığında araştırmanın maliyeti müşteri tarafından ödenecektir. DSR, yanlış kullanımın boyutunu ve gerçekleştirilmesi gereken düzeltici faaliyeti belirleyecektir.

**14. DSR İle İlgili Şikâyetler**

Başvuranın/müşterinin, DSR çalışanları, temsilcileri ve denetim ekibi ile ilgili şikâyeti varsa, şikâyet yazılı olarak DSR Belgelendirme Müdürüne gönderilecektir. Şikâyetin, Belgelendirme Müdürü’nün kendisi ile ilgili olması durumunda, şikâyet mektubu Yönetim Kurulu ve/veya Tarafsızlık Komitesi’ne adreslenecektir. Başvuran/müşteri yanı sıra 3. kişiler de DSR ile ilgili şikâyette bulunabilirler. Bu gibi durumlarda yukarıda belirlenen yöntem uygulanacaktır. Belgeli müşterilerin faaliyetleri ile ilgili olarak DSR’a gelen herhangi bir şikayet, gecikmeksizin ilgili müşteriye bildirilecektir. Şikayet DSR prosedürlerine göre araştırılacaktır. İddia edilen şikayet, gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyet başlatmak için kayıt edilecek ve geçerliliği değerlendirilecektir. Bu proses gizlilik şartları içindedir. DSR, müşteri ve şikayet edenle birlikte, şikayetin ve çözümün konusuna ve içeriğine bağlı olarak konunun halka açılıp açılmayacağına karar verecektir.

**15. İtiraz Prosedürü**

Müşteri, askıya alma ile ilgili herhangi bir karara, belge kapsamının daraltılmasına ve belgenin geri çekilmesine itiraz etme hakkına sahiptir. Belgelendirme koşullarına uygunluğun sağlanmasında başarısız olunduğunun bildirilmesi aşağıdaki durumlarda yapılacaktır ancak uygunsuzluklar bunlarla sınırlı değildir:

- Belgelendirme veya gözetim denetimleri esnasında gözlenen ve belgelendirme şartları ile ilgili karşılaşılan yönetim sistemindeki uygunsuzluklar;

- Belgenin yanlış temsili veya yanlış kullanımı. Herhangi bir nedenle, bir belgenin yayınlanmaması veya geri çekilmesi ile sonuçlanacak bir bildirimin sunulması durumunda müşteri itiraz hakkına sahiptir. Müşteri itirazını yazılı olarak bildirecektir. DSR Belgelendirme Müdürü tarafından, belgenin yayınlanmayacağı veya belgenin geri çekilmesine dair yapılan bildirimi takiben, (14 gün) on dört gün içerisinde itirazını yapacaklardır. Aksi halde itiraz hakkından vazgeçmiş sayılırlar. Tüm itirazlar Tarafsızlık Komitesine sunulacaktır. DSR Belgelendirme Müdürü’nün, uygunsuzluk bildiriminde bulunulması kararını destekleyen kanıtları sunması istenecektir. Başvuran/müşteri ve 3. kişiler, şikâyet, itiraz ve anlaşmazlıklarını komite üyelerine doğrudan e-posta (info@dsrgozetim.com) ile veya DSR aracılığı ile bildirebilirler. Tarafsızlık Komitesinin kararı, Kuruluş ve DSR açısından nihai ve bağlayıcı olacaktır. Tarafsızlık Komitesi itiraz ile ilgili bir karara vardıktan sonra anlaşmazlık içindeki taraflardan hiçbirisi bu kararı değiştirmek veya düzeltmek yönünde bir talepte bulunamayacaktır. İtirazın kabul edilerek belgenin yayınlanması veya yeniden kullanım hakkının iade edilmesi halinde itiraz masraflarının tazmin edilmesi sadece Tarafsızlık Komitesinin yetkisinde gerçekleştirilecektir. Araştırma başvurusu ve itiraza bağlı kararlar, itiraz eden aleyhinde kullanılacak faaliyetler ile sonuçlandırılmayacaktır.

**16. Ücretler ve Sözleşme Şartları**

DSR, zaman zaman sözleşmedeki edimlerin dışında ilave olarak istenilecek olan belge v.s. hizmetler için belirlenecek oranlardaki ücretleri talep etme hakkına sahiptir. Ticari düzenlemeler DSR ile başvuran/müşteri arasındaki sözleşmelerde detaylarıyla verilmiştir. Kuruluşun belgelendirme sürecine ait ücretleri ödemesini takiben DSR belgeyi yayınlayacaktır / belgelendirmeyi devam ettirecektir. DSR tarafından başvurana / müşteriye, belgelendirme sürecine ait mali yükümlülüklerin ve belirli bir süre içerisinde ücreti ödemesinin yazılı bildirmesini takiben, belirlenmiş süre sonunda halen ödeme yapılmamışsa, DSR belgeyi geri çekme hakkına sahiptir.

**17. Kuruluş ve Kuruluşun Sisteminde Gerçekleşen Yapısal Değişiklikler**

Tüm başvuranların / müşterilerin, yönetim sistemi dokümantasyonlarını güncel tutmaları ve DSR Belgelendirme Müdürü’ne organizasyon sisteminde veya yapısında meydana gelen herhangi bir önemli değişikliği bildirmeleri gerekmektedir. Özellikle belgelendirmenin kapsamına etki edebilecek (tüzel kişiliğin değişmesi, adres değişikliği gibi) 15 gün öncesinden DSR’ye bildirilmelidir. Yönetim Temsilcisi konumuna yeni bir kişinin atanmasıyla sonuçlanan, personelin veya teçhizatın değişmesi gibi değişiklikler ile ilgili olarak 15 gün içerisinde DSR’ye bildirilmelidir. DSR bu değişiklikler karşısında gerekli gördüğü takdirde yeniden denetim yapma hakkına sahiptir. DSR denetçileri bir önceki denetimden itibaren yönetim sisteminde meydana gelen tüm değişikliklerden haberdar edilmelidirler. DSR belgelendirme sistemi gerekliliklerindeki değişiklikleri müşterilerine bildirecektir.

DSR müşterileri ile yaptığı sözleşme ile müşterinin belgelendirme için kullanılan standardın şartlarını yerine getirme konusunda yönetim sisteminin kabiliyetini etkileyen hususları gecikme olmaksızın kendisine haber vermesini sağlar. Müşteri değişiklikleri haber vermekle yükümlüdür. Bununla ilgili ayrıntılar **PR-02 Belgelendirme Yönetmeliği Prosedürü**’nde belirtilmiştir.

ISO 27001:2013 sertifikasına sahip firmalarda, Uygulanabilirlik bildirgesinde(SOA) herhangi bir revizyon olması durumunda bu durumu DSR yetkililerine bildirmekle yükümlüdür ve bu süreçte DSR denetim heyeti tarafından yeni bir denetim gerçekleştirilene kadar firmanın sertifika geçerliliği iptal olur.

**18. DSR’in Belgelendirme faaliyetlerinin Herhangi Bir Nedenle Durması**

DSR faaliyetlerini bıraktığında veya herhangi bir nedenle DSR’in akreditasyonunun askıya alınması veya geri çekilmesi durumunda, DSR belgelendirmiş olduğu firmaları IAF (International Accreditation Forum) üyesi akreditasyon kurumlarına bağlı başka bir belgelendirme kuruluşunun gözetimine bırakacaktır. Yükümlülük başka bir belgelendirme firmasına transfer edilecektir ve istenirse transfer ücreti firmamız tarafından karşılanacaktır.

Kuruluş belgelendirme denetiminden önce DSR’ye gizli ve hassas bilgi içermesi nedeniyle tetkik ekibine incelemek üzere sunulamayacak olan BGYS’ne ait herhangi bir kaydın olup olmadığını bildirmek zorundadır.

GGYS aşama-1 denetim sonuçları aşama-2 denetimin ertelenmesine ya da aşama-2 denetimin iptal olmasına neden olabilir. Aşama-2 denetimin iptal edilmesi durumunda sözleşme gereği DSR ilgili ücreti müşteriden talep eder.

**19. Belgelendirme Sürecinde Yer Alan Denetimlere İlişkin Bilgi**

Belgelendirme Denetimi; kuruluşun uyguladığı sistemin başvurduğu prosedür, Standard, spesifikasyon ve/veya mevzuat şartlarına uygunluğunun ve yeterliliğinin değerlendirilmesi ve sonucunda belgenin yayınlanması amacıyla yapılır. Belgelendirme denetimleri 2 aşamalı olarak yapılır. 1. Aşama denetimde sistemin uygunluğu müşterinin yerinde veya DSR ofisinde dokümanlar üzerinden kontrol edilir. 2. Aşama denetimde sistemin yeterliliği müşterinin yerinde denetlenir. Gözetim Denetimi; müşterinin uyguladığı ve belgelendirildiği sistemin belge üzerinde yazılı ilgili kapsam dâhilinde uygunluk ve yeterliliğinin, periyodik olarak değerlendirilmesi ve belgenin devamlılığı hususunda karara varılması amacıyla yapılır. Bu faaliyet her yıl, belge üzerindeki tüm kapsamların denetimini içerecek şekilde düzenlenir. Gözetim denetimi tarihleri, Belgelendirme 2. Aşama Denetiminin son günü esas alınarak ertesi yıllarda aynı takvim günü geçmeden yapılmalıdır. Gözetim denetimleri ilgili takvim gününden en fazla üç ay öne çekilebilir. Gözetim denetimlerinin ertelenmesi için kuruluşlar ispatlanmış haklı gerekçelerle (taşınma, altyapı veya organizasyonda büyük değişiklik, vs.) başvuru yapabilir. Yapılan başvurular Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek erteleme kararı verilebilir. Gerekçelerin haklı bulunmaması durumunda belge akıya alınır. Askı süresi maksimum 6 aydır. Altı ayın sonunda gözetim denetimi yapılamamış ise belge geri çekilir. Belge Yenileme Denetimi; belgenin geçerlilik süresinin bitiminde yeniden bir üç yıllık süreç için belgenin yayınlanması amacıyla yapılır. Belge Yenileme Denetimleri belge geçerlilik tarihinden 1 ay öncesine kadar yapılmış olmalıdır. Belge Yenileme Denetimi tarihleri belge geçerlilik tarihinden en fazla 3 ay öne çekilebilir. Belge Yenileme Denetimleri en fazla belge geçerlilik tarihine kadar ertelenebilir.

Bu tarih geçtikten sonra yapılacak denetim Belgelendirme Denetimidir. Ayrıca Belge Yenileme Denetiminde ortaya çıkan uygunsuzluklar için başlatılacak düzeltici faaliyetlerin belge geçerlilik tarihinden önce tamamlanması gerekir. Faaliyetlerin belge geçerlilik tarihinden önce tamamlanamaması durumunda kuruluşların beyan ettiği gerekçelerin haklılığı Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir ve süreçle ilgili karar verilir. Haklı gerekçelerin olmaması durumunda Belge Yenileme süreci sonlandırılır. Kapsam genişletme veya kapsam daraltma denetimleri; kuruluşun belgelendirme kapsamına etki eden değişikliklerin, sisteme uygunluğu ve yeterliliği açısından değerlendirilmesi ve/veya sonucunda yeni belge yayınlanması amacıyla yapılır. Takip denetimi; büyük uygunsuzlukların giderilip giderilmediğinin sahada doğrulanması amacıyla yapılır. Takip denetimlerinde büyük uygunsuzluklar ile ilgili denetim programlanırken aynı zamanda varsa küçük uygunsuzluklar da programlanır. Ayrıca denetim ekibinin uygun göreceği diğer hususlar da programa dâhil edilebilir. Denetimlerde tespit edilen uygunsuzluklar büyük uygunsuzluk, küçük uygunsuzluk ve gözlem olarak üçe ayrılır: Büyük uygunsuzluk; standardın herhangi bir maddesinin uygulanmaması, ifade edilenden farklı uygulanması, ürün veya hizmetin sağlanması ile ilgili ciddi sorunları göstermesi durumudur. Küçük uygunsuzluk; tanımlanmış bir sistem, dokümante prosedürler ve düzenlemelerle ilgili şartlar yerine getirildiği halde, faaliyetler ve alanlarda sistemin genelini etkilemeyen sapmalardır. Gözlem; tanımlanmış sistem, dokümante prosedürler ve düzenlemelerle ilgili uygunsuzluk yoktur ancak uygunsuzluk olabileceği yönünde tespit edilen potansiyel risklerdir. Denetimlerde tespit edilen uygunsuzlukların belgelendirme kararlarına ve/veya sürece etkisi, aşağıda açıklanmıştır:

- Büyük uygunsuzluk(ların) tespiti durumunda; büyük uygunsuzluk(larla) ilgili düzeltici faaliyetin sahada doğrulanması için takip denetimi yapılır. Bu tür uygunsuzlukların kapatılması için azami süre 90 gündür. Bu süre içerisinde uygunsuzlukların kapatılmaması durumunda madde 11’de belirtilen askı süreci işletilir.

- Küçük uygunsuzluk tespiti durumunda; düzeltici faaliyetin doğrulanması dokümante kanıtların ibraz edilmesini gerektirir. Bu dokümanlar, ofiste incelenebilir ve kabul edilebilir bulunduğunda etkinliği bir sonraki gözetim / belge yenilemede denetlenir. Bu tür uygunsuzlukların kapatılması için azami süre 90 gündür. Bu süre içerisinde uygunsuzlukların kapatılmaması durumunda ise 10 günlük ek süre verilir. Bu süre içerisinde uygunsuzlukların kapatılamaması durumunda en fazla 10 günlük ek süre verilir. Bu süre içerisinde uygunsuzlukların kapatılamadığı durumda süreç/belge askıya alınır. Askı süresi en fazla 6 aydır. Kuruluş bu süre içinde uygunsuzluğu kapatırsa askı süreci sonlandırılır. Askıya alınma sürecinin sonunda belgenin kullanım hakkının geri verilmesi/belgelendirme sürecinin devamı ve tespit edilen koşulların yerine getirilip getirilmediğinin belirlenmesi için bir denetim yapılabilir. Bu koşulların yerine getirilmesi durumunda belgeli kuruluş ise belgenin kullanım hakkının tekrar iade edildiği bildirilerek, askıya alınma durumu sona erdirilir. Belgelendirilmemiş kuruluşlar için ise süreç kaldığı yerden devam ettirilir. Denetimlerde çıkan küçük uygunsuzluklar için alınan tedbirlerin etkin olmadığı bir sonraki denetimde tespit edilirse; aynı maddeden tekrar bir küçük uygunsuzluk açılır, bir sonraki denetimde etkinlik değerlendirmesi uygun bulunmaz ise majör uygunsuzluk yayımlanır.

- Gözlem durumunda denetim sonrası faaliyetler uygulanır. Kuruluş tarafından yapılan iyileştirme faaliyetleri bir sonraki denetimde değerlendirilir. Uygunsuzluklar düzeltilmediği ve doğrulanmadığı sürece denetim sonrası faaliyetler başlatılmaz.

Belgelendirme, belge yenileme, transfer ve belge yayını gerektiren diğer denetimler için uygunsuzluğun giderildiği onaylanmadıkça belge yayınlanmaz.

- Müşteri firma, aşağıdaki konularda Akreditasyon Kurumuna her türlü bilgiyi açmak zorundadır.

- Akreditasyon kurumunun yapacağı plansız tanık denetimlerde,

- Akreditasyon Kurumunun DSR tarafından verilen hizmetin incelenmesi amacı ile Müşteri yerini ziyaret etmesi

- Akreditasyon Kurumunun DSR ye ve müşteriye bilgi vermeden DSR tarafından verilen hizmetin incelenmesi amacı ile Müşteri yerini ziyaret etmesi

- DSR belgelendirme kararlarına ait tüm yetkiye sahiptir ve 3. Tarafa devretmez belgeyi sürdürme, yenileme, kapsamını genişletme veya daraltma, askıya alma ve geri çekme dahil olmak üzere belgelendirmeye dair bütün kararlara ait yetkiye sahiptir. Üst yönetim belgelendirme kararlarıyla ilgili tüm sorumluluğu üstlenmiştir. Herhangi bir kurum ya da kuruluş yukarıda yazılı olan yetkiyi kullanamaz. Belgelendirme kararı için onay verecek olan kişi DSR’in tam zamanlı personelidir. Bu sebeple belgelendirme sürecinin hiçbir aşaması taşere edilemez

MÜŞTERİ ONAYI

**(Yukarıdaki maddeleri okuduğumu ve kabul ettiğimi beyan ederim.)**

FİRMA ADI :

YETKİLİ :

TARİH :

KAŞE&İMZA :

DSR ONAYI