

KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜBİTAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ŞARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİH	B / 05.12.2011
		SS / TS	1 / 6

TANIMLAMALAR VE GENEL ŞARTLAR

1. Bu doküman TÜBİTAK UME ile müşteri arasında bağitlanmiş idari, mali ve hukuki şartları içerir.
2. TÜBİTAK UME'den hizmet talebinde bulunan firma, kurum ve kuruluşlar ile şahıslar "Müşteri" olarak adlandırılmıştır.
3. TÜBİTAK UME'den talep edilen her türlü hizmetin verilmesi yazılı başvurusunun TÜBİTAK UME tarafından kabulü ile mümkündür. Bu amaçla, müşteri ilgili TÜBİTAK UME Başvuru Formunu doldurup TÜBİTAK UME'ye ulaştırmakla mükelleftir.
4. TÜBİTAK UME, yukarıda sözü geçen başvuru formunda yer alan hizmet taleplerini, altyapısı dahilinde karşılamaktan sorumludur. Hizmet portföyünde olmayan taleplerin karşılanmasından sorumlu tutulamaz.
5. Hizmet başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, TÜBİTAK UME ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri bu şartnamenin bir parçası olarak kabul edilir.
6. Verilen hizmetler için müşterilerin 1 (bir) yıl içerisinde yapacakları geri bildirimleri dikkate alınır.

HİZMETLERE İLİŞKİN ŞARTLAR

1. Ar-Ge Projesi

Ar-Ge projesi talepleri yazılı olarak alınır. Verilecek hizmete ilişkin karşılıklı mutabakatlar ile bir sözleşme hazırlanır. Ar-Ge projesi sözleşmesinde hizmet kapsamı, iş takvimi ve ödeme şartları detaylı olarak yer alır. Sözleşme, müşteriye gönderilen sözleşmenin onaylanması ile yürürlüğe girer. Sözleşmede yer almayan ek çalışmalar, karşılıklı mutabakat ile yapılan ek sözleşmede belirtilir.

2. Kalibrasyon / Deney

- 2.1. Kalibrasyon/deney başvuruları "Kalibrasyon/Deney Başvuru Formu" (FRM-04-U-04-01) ile veya İnteraktif Sipariş Sistemi üzerinden yapılır.
- 2.2. İş sağlığı ve güvenliği açısından kalibrasyon/deney numunesi ile ilgili alınması gereken önlemler, başvuru formunda "açıklamalar" alanında belirtilmelidir.
- 2.3. Müşteriye gönderilen "Kalibrasyon/Deney Teklif Formu"nun (FRM-04-U-04-07) onay alanının müşteri tarafından imzalanması ile teklif ve o tarihte geçerli olan TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu'nda yer alan Endüstriyel Hizmet Şartları müşteri tarafından kabul edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜBİTAK UME'ye gönderilmesi gereklidir.
- 2.4. İnteraktif Sipariş Sistemi üzerinden gerçekleştiren başvurular TÜBİTAK UME teklifi ve kurum/kuruluşun teklife onayı, İnteraktif Sipariş Takip Sistemi üzerinden yapılır.
- 2.5. Kalibrasyon/deney için uygun durumdaki kalibrasyon/deney numunesi TÜBİTAK UME'ye gönderilmelidir.
- 2.6. Kalibrasyon/deney numunesi, hasar görmeyecek şekilde ambalajlanarak TÜBİTAK UME'ye gönderilmelidir.
- 2.7. Kalibrasyon/deney numunesinin TÜBİTAK UME'ye nakli, "Kalibrasyon/Deney Teklif Formu"nda (FRM-04-U-04-07) TÜBİTAK UME tarafından belirtilen yöntemle yapılmalıdır.
- 2.8. Kalibrasyon/deney numunesinin beraberinde, müşteri tarafından onaylanmış "Kalibrasyon/Deney Teklif Formu"nun (FRM-04-U-04-07) bir kopyası, gerekli teknik donanım/aksesuar, kullanım/servis kılavuzları, bunların olmaması durumunda son kalibrasyon sertifikasının bir kopyası gönderilmelidir.

KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜBİTAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ŞARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİH	B / 05.12.2011
		SS / TS	2 / 6

2.9. Kalibrasyon/deney numunesinin, müşteri tarafından aşağıda verilen TÜBİTAK UME ulaşım adresine elden teslim edilmesi ve elden teslim alınması tercih edilir. Müşteri talebi doğrultusunda nakil işlemi, ücretin müşteri tarafından karşılanması şartı ile posta veya kargo ile de yapılabilir.

TÜBİTAK UME Ulaşım Bilgileri:

TÜBİTAK UME

TÜBİTAK Gebze Yerleşkesi Barış Mah. Dr. Zeki Acar Cad. No:1

41470 Gebze Kocaeli

- 2.10. TÜBİTAK UME, nakil sırasında kalibrasyon/deney numunesinde oluşabilecek hasardan sorumlu değildir.
- 2.11. Kalibrasyon/deney numunesinin TÜBİTAK UME tarafından kesin kabulü laboratuvarında çalıştırılıp kontrollerinin gerçekleştirilmesi sonrası yapılır. Kalibrasyon/deney numunesinin arızalı ya da ayarsız olduğu kalibrasyon esnasında da tespit edilebilir. TÜBİTAK UME, bu tür arıza/ayar problemleri nedeni ile sorumlu tutulamaz.
- 2.12. Müşteri kullanılacak metodu belirtmedikçe, kalibrasyon/deney hizmeti TSE, ISO, IEC, CEN/CENELEC, BIPM, EA, EURACHEM, EURAMET, EUROLAB, ILAC vb. ulusal/uluslararası kuruluşlar tarafından kabul edilmiş standartlar veya güvenilir bir teknik kuruluş tarafından belirtilen veya ilgili bilimsel yayınlarda veya dergilerde yayınlanmış olan veya cihaz/sistem üreticisi tarafından belirtilen metod kullanılarak verilir.
- 2.13. Standart olmayan metod kullanılarak gerçekleştirilecek kalibrasyon/deney taleplerinde; kullanılacak metodun standart metod olmadığına dair müşteri bilgilendirilerek onayı alınır.
- 2.14. TÜBİTAK UME tarafından düzenlenen kalibrasyon sertifikaları veya deney raporları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, maksadı aşan bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz. TÜBİTAK UME'den aldığı belgeleri ürün onayı olarak gösterip kullanan müşteri, herhangi bir yargı kararına gerek duyulmadan, kalibrasyon/deney bedelinin 10 katını ve yasal gecikme faizini TÜBİTAK UME'ye ödemeyi kabul eder.
- 2.15. Hizmet süresince, müşteriye ait kalibrasyon/deney numunesinin TÜBİTAK UME'ye kabulünden, müşteri veya temsilcisine iadesine kadar olan süreçte numunede oluşacak kasıt unsuru taşıyan hasarlarda TÜBİTAK UME müşterinin zararını tazmin etmekle mükelleftir. TÜBİTAK UME hizmet süresince numunede meydana gelecek kasıt unsuru taşımayan hasarlardan sorumlu değildir. Kasıt unsurunun tespiti TÜBİTAK UME'de kurulan komisyon tarafından yapılır.
- 2.16. Hizmet sonrası kalibrasyon/deney numunesinin iadesinde, "Kalibrasyon/Deney Başvuru Formu"nda beyan edilen numune listesi esas alınmaktadır. Müşteri, kalibrasyon/deney numunesini teslim almak için, teslim edilirken TÜBİTAK UME tarafından verilen "Cihaz/Standart/Numune Kabul, Teslim ve İade Formu" ile birlikte gelmelidir. Bu form ibraz edilmediği takdirde kalibrasyon/deney numunesi müşteriye teslim edilemez.
- 2.17. Kalibrasyon/Deney Başvuru Formu'nda farklı şekilde belirtilmediği sürece, kalibrasyon/deney numunesi, ücreti müşteriye ait olmak üzere, müşteriye posta veya kargo ile gönderilir.
- 2.18. Kalibrasyon/deney hizmetine tanıklık etmek isteyen müşteriler, ziyaret öncesinde "Ziyaret Talep Formu" (FRM-04-U-07-01) ile TÜBİTAK UME'ye başvuruda bulunmalıdır.
- 2.19. TÜBİTAK UME dışında, müşterinin yerinde verilen hizmetler için TÜBİTAK UME personelinin iş güvenliği müşteri tarafından sağlanır.

KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜBİTAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ŞARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİH	B / 05.12.2011
		SS / TS	3 / 6

3. Eğitim

- 3.1. Eğitim başvuruları “Eğitim Başvuru Formu” (FRM-04-U-04-02) ile yapılır. Eğitimlere katılanlara “Eğitim Sertifikası” verilmekte olup, her bir eğitim sonunda sınav yapılır ve katılımcıların sınav sonuçları kurumlarına gönderilir. Bir günlük eğitimler için sınav yapılmaz.
- 3.2. Formda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtilirken “Endüstriyel Hizmet Kataloğu” dikkate alınmalıdır.
- 3.3. Verilen eğitimlerden önce GEN010 ve BEL010 eğitimlerinin alınmış olması eğitimlerin verimliliği açısından tavsiye edilir. Ayrıca G3KS-020, G3KS-030, G3KS-040, G3KS-050, G3KS-060 kodlu eğitimlerden önce G3KS-010, G2BA-020 kodlu eğitimden önce de G2BA-040 kodlu eğitiminin alınmış olması zorunludur.
- 3.4. Eğitim programları, genellikle TÜBİTAK UME'nin faaliyet alanlarındaki kalibrasyon ve deneyler ile ilgili olup, TÜBİTAK UME'de yapılmadığı halde endüstrinin ihtiyaç duyduğu kalibrasyon ve deneyleri de kapsayabilir.
- 3.5. Müşteriye gönderilen “Eğitim Hizmeti Teklif Formu”nun (FRM-04-U-04-07) onay alanının müşteri tarafından imzalanmasıyla o tarihte geçerli olan TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu'nda yer alan Endüstriyel Hizmet Şartları aynen kabul edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜBİTAK UME'ye gönderilmesi gereklidir.
- 3.6. Eğitim için başvurunun iki kişiden az olması durumunda, eğitimin belirtilen tarihte açılıp açılmayacağı kararı ilgili TÜBİTAK UME laboratuvarına aittir. Talep edilen eğitimin açılmaması durumunda müşteriye bilgi verilerek ücret iadesi yapılır.

4. Danışmanlık

- 4.1. Danışmanlık hizmeti başvuruları “Danışmanlık Başvuru Formu” (FRM-04-U-04-10) ile yapılır.
- 4.2. Başvuru formunda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtirken “Endüstriyel Hizmet Kataloğu” dikkate alınmalıdır.
- 4.3. Müşteriye gönderilen teklif formunun onay alanının müşteri tarafından imzalanması ile güncel TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu'nda yer alan Endüstriyel Hizmet Şartları aynen kabul edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜBİTAK UME'ye gönderilmesi gereklidir.
- 4.4. Danışmanlık Hizmeti sonrasında danışmanlık hizmeti raporu, “Danışmanlık Hizmeti Rapor Formu” (FRM-04-U-04-12) ile müşteriye gönderilir.

5. Laboratuvarlararası Karşılaştırma ve Yeterlilik Testi

- 5.1. Laboratuvarlararası karşılaştırma ve yeterlilik testi başvuruları “Laboratuvarlararası Karşılaştırma / Yeterlilik Testi Başvuru Formu” (FRM-04-U-04-13) ile yapılır.
- 5.2. Başvuru formunda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtirken “Endüstriyel Hizmet Kataloğu” dikkate alınmalıdır.
- 5.3. Müşteriye “Laboratuvarlararası Karşılaştırma/Yeterlilik Testi Hizmeti Teklif Formu” (FRM-04-U-04-14) ile sunulan teklifin onay alanının müşteri tarafından imzalanmasıyla güncel TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu'nda yer alan Endüstriyel Hizmet Şartları ile ilgili LAK/YT Teknik Protokolünde belirtilen şartlar kabul edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜBİTAK UME'ye gönderilmesi gereklidir.

KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜBİTAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ŞARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİH	B / 05.12.2011
		SS / TS	4 / 6

5.4. Karşılaştırma ve yeterlilik testi sonuçları katılımcılara rapor olarak sunulur.

5.5. Karşılaştırma ve yeterlilik testi raporunda katılımcı sonuçları, her katılımcıya özel verilen kod ile belirtilir.

5.6. Yeterlilik testi katılımcılarına "Katılım Belgesi" verilir.

6. Cihaz / Standart Yapımı

6.1. Cihaz / standart yapımı hizmeti başvuruları "Cihaz / Standart Yapımı Başvuru Formu" (FRM-04-U-04-15) ile yapılır.

6.2. Başvuru formunda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtirken "TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu" dikkate alınmalıdır.

6.3. Müşteriye gönderilen teklif formunun onay alanının müşteri tarafından imzalanması ile güncel TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu'nda yer alan Endüstriyel Hizmet Şartları aynen kabul edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜBİTAK UME'ye gönderilmesi gereklidir.

7. Bakım / Onarım

7.1. Bakım / onarım hizmeti ve sıvı azot/helyum temini başvuruları "Bakım / Onarım Başvuru Formu" (FRM-04-U-04-17) ile yapılır.

7.2. Başvuru formunda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtirken "Endüstriyel Hizmet Kataloğu" dikkate alınmalıdır.

7.3. Müşteriye gönderilen teklif formunun onay alanının müşteri tarafından imzalanması ile güncel TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu'nda yer alan Endüstriyel Hizmet Şartları aynen kabul edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜBİTAK UME'ye gönderilmesi gereklidir.

8. Yayın Temini

8.1. Yayın temini başvuruları "Yayın Temini Başvuru Formu" (FRM-04-U-04-19) ile yapılır.

8.2. Başvuru formunda talep edilen hizmetin kodu ve adı belirtirken "Endüstriyel Hizmet Kataloğu" dikkate alınmalıdır.

8.3. Müşteriye gönderilen teklif formunun onay alanının müşteri tarafından imzalanması ile güncel TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu'nda yer alan Endüstriyel Hizmet Şartları aynen kabul edilmiş sayılır. Onaylı formun TÜBİTAK UME'ye gönderilmesi gereklidir.

HİZMET ve TEKLİF GEÇERLİLİK SÜRESİ

1. Hizmet süreleri, talep edilen hizmetin özelliklerine ve hizmeti gerçekleştirecek laboratuvar(lar)ın çalışma programlarına göre değişiklik arz etmektedir. Hizmetin başlangıç ve bitiş tarihleri TÜBİTAK UME teklifinde müşteriye bildirilir.

2. Müşteriye gönderilen teklifler 30 gün geçerlidir. 30 gün içerisinde TÜBİTAK UME teklifinin kabul edildiğine dair ilgili formla onay yapılmadığı takdirde başvuru iptal edilir.

3. Kalibrasyon/deney hizmeti için, belirtilen kabul tarihinden sonra TÜBİTAK UME'ye teslim edilen Kalibrasyon/deney numunesinin teslim tarihi TÜBİTAK UME'nin çalışma programını aksatmayacaksa gecikilen süre teslim tarihine eklenerek yenilenir. TÜBİTAK UME'nin programının uygun olmaması durumunda ise teslim tarihi daha sonra belirlenir. Programı sıkışık olan müşteriler belirli bir tarih için önceden TÜBİTAK UME ile anlaşılabilir.



ULUSAL METROLOJİ ENSTİTÜSÜ

KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜBİTAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ŞARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİH	B / 05.12.2011
		SS / TS	5 / 6

ÜCRETLENDİRME

1. Kalibrasyon/deney numunesi için her yıl kalibrasyon/deney hizmeti talep eden daimi müşterilerimiz için %10 indirim yapılır.
2. Toplu olarak gönderilecek kalibrasyon/deney numuneleri için % 20'ye kadar standart indirim uygulanır. Gerçekleşen hizmet alımı miktarı, talep edilen miktarın altında gerçekleşir ise TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu'nda yer alan indirim limitleri dikkate alınarak yeniden değerlendirme yapılır. Fark oluşması durumunda bedeli müşteri'den talep edilir.
3. Kamu kurum/kuruluşlarının kalibrasyon/deney ve eğitim hizmeti taleplerinde % 20 indirim uygulanır.
4. Ar-Ge projeleri kapsamında üniversitelerin kalibrasyon/deney hizmeti taleplerinde % 50 indirim uygulanır.
5. Başvurunun birden fazla indirim dilimine girmesi durumunda, en yüksek indirim oranı uygulanır.
6. İnteraktif Sipariş Sistemi üzerinden yapılan başvurularda ek olarak % 2 indirim uygulanır. İnteraktif Sipariş Sistemi ile ilgili ayrıntılı bilgiye www.ume.tubitak.gov.tr adresinden ulaşılabilir.
7. Bazı kalibrasyon/deney numunelerinin kalibrasyon/deney ücretleri ancak hizmet sonrası belirlenebilmektedir. Bu durumdaki hizmetler için TÜBİTAK UME Endüstriyel Hizmet Kataloğu'nda belirtilen fiyatları dışında bir fiyat talep edilebilir.
8. Kalibrasyon/deney numunesine ayar yapılması istendiğinde, talep yazı ile TÜBİTAK UME'ye iletilmelidir. Kalibrasyon hizmetinin başlaması sonrasında yapılan talepler için ayar işlemi ve ayar sonrası kalibrasyon ücreti konusunda müşterinin onayı alınır ve ek ücret faturaya eklenir.
9. Kalibrasyon/deney esnasında kalibrasyon/deney numunesinin arızalı, uygunsuz veya ayarsız olduğunun tespit edilmesi durumunda, numunenin tamiri/ayarının müşteri tarafından sağlanamaması veya söz konusu numune yerine benzer özellikte yeni numunenin sağlanamaması durumunda, kalibrasyon/deney ücretinden, harcanan zaman bedeli kadarı alınarak, kalanı müşteriye iade edilir.
10. İngilizce hazırlanan kalibrasyon sertifikası/deney raporu için, kalibrasyon/deney ücretinin % 10 'u ek ücret olarak alınır.
11. Müşteri tarafından acil kapsamında yapılan talepler ve TÜBİTAK UME ile mutabakata varılmadan gönderilen kalibrasyon/deney numunesi için, talebin TÜBİTAK UME tarafından uygun görülmesi durumunda % 25 ek ücret alınır.
12. TÜBİTAK UME dışında, müşterinin yerinde verilen hizmetler için TÜBİTAK UME personelinin tüm ulaşım ve konaklama masrafları hizmeti talep eden müşteri tarafından karşılanır.
13. Müşterinin onayı doğrultusunda mesai saatleri dışında ve/veya tatil günleri çalışılması durumunda hizmet ücretinin % 70'i ek ücret olarak talep edilir.
14. Adam/saat olarak ücretlendirme yapılan hizmetler için günlük çalışma süresi 8 saat olarak baz alınır. Yerinde verilen hizmetler için hizmet süresine yolda geçen süre de dahil edilir.
15. Müşteri onayı ile hizmet süreci başladıktan sonra müşterinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, harcanan zamana kadar verilmiş olan hizmete karşılık gelen ücret hesaplanır, yatırılmış olan hizmet bedelinden düşürülür ve kalanı iade edilir.

KALİTE YÖNETİM KURULU	TÜBİTAK UME ENDÜSTRİYEL HİZMET ŞARTLARI	DOK. NO	FRM-04-U-04-06
		YAYIN TARİHİ	12.06.2007
		REV. NO/TARİH	B / 05.12.2011
		SS / TS	6 / 6

ÖDEME ŞARTLARI

- Hizmet bedelleri, aşağıda belirtilen TÜBİTAK UME'nin banka hesabına yatırılabilir veya nakden ödenebilir.
TÜBİTAK UME Hesap Bilgileri:
Banka : T.C. Ziraat Bankası
Şubesi : Gebze Şubesi (164)
Hesap No : 34749604- 5004
IBAN : TR680001000164347496045004
- TÜBİTAK UME tekliflerinde belirtilen fiyatlara KDV (% 18) dahil değildir, ayrıca ücrete eklenir.
- Hizmetler, ücretin TÜBİTAK UME'ye ödenmesinden ve ödeme yapıldığına dair dekontun (262) 679 50 01 numaralı faksa gönderilmesinden sonra verilir.
- Verilen hizmete ait fatura, hizmet bitiminin sonunda kesilerek elden veya posta yolu ile müşteriye teslim edilir.

ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ

- Müşteriler, şikayet ve itirazlarını (262) 679 50 00 numaralı telefona sözlü veya www.ume.tubitak.gov.tr adresi üzerinden yazılı olarak iletebilir.
- TÜBİTAK UME ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır.
- Kalibrasyon/deney hizmetleri ile ilgili mutabakatın sağlanamadığı durumlarda Türk Akreditasyon Kurumu'nun (TÜRKAK) hakemliğine başvurularak TÜRKAK'ın tespit edeceği metotlara göre çözüm aranır.
- Müşteri ile anlaşma sağlanamaması durumunda mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların hal mercii; T.C. Gebze Mahkemeleri ve İcra Daireleridir.