1. **TANIMLAR VE GENEL ŞARTLAR**
   1. Bu doküman DSİ Laboratuvarları ile müşteri arasındaki laboratuvar faaliyetleri ile ilgili idari, mali ve hukuki şartları içerir.
   2. DSİ Laboratuvarları’ndan hizmet talebinde bulunan firma, kurum ve kuruluşlar ile şahıslar “Müşteri” olarak adlandırılmıştır.
   3. DSİ Laboratuvarları’ndan talep edilen her türlü hizmetin verilmesi, Müşteri’nin yazılı başvurusunun DSİ Laboratuvarları tarafından kabulü ile mümkündür.
   4. Talep edilen deney/kalibrasyon/laboratuvarlar arası karşılaştırma hizmeti için, müşterinin yazılı başvurusu (Başvuru yazısı, F 0 16 00 55 DSİ Laboratuvarları Deney Talep Formu, F 0 16 00 45 DSİ Laboratuvarları Kalibrasyon Talep Formu, F 0 16 00 53 Karşılaştırma/Yeterlilik Deneyleri Protokol Formu) kullanılır. Bu dokümanlar, bundan sonra Başvuru Formu olarak adlandırılmıştır. Müşteri ilgili Başvuru Formunu eksiksiz doldurup DSİ Laboratuvarları’na e-devlet/e-posta/posta/faks/elden vb. yollarla ulaştırmakla mükelleftir.
   5. Numune/cihaz, müşterinin yazılı başvurusu ile birlikte veya hizmet bedelinin ödeme işlemi sonrasında ilgili laboratuvara teslim edilir. Numune/cihaz uygun bulunması durumunda Numune Kontrol ve Kabul Formu düzenlenir.
   6. Başvuru işlemini tamamlanmadan sadece numunenin/cihazın veya sadece deney talebinin laboratuvara ulaşmasından itibaren, 30 takvim günü süre ile müşterinin başvuru işlemlerini tamamlaması varsa numune/cihazla ve/veya talep ve talebe ilişkin ilgili dokümanlarla (Deney/Kalibrasyon Talep Formu, Uygunluk Karar Kuralı, Teknik Şartname vb…) ilgili eksikliklerin giderilmesi beklenir. Bu süre sonunda eksikliklerin giderilmemesi ve numunenin müşteri tarafından geri alınmaması durumunda yazılı bildirime gerek duyulmaksızın numune imha edilir. Numune/cihaz müşteri mülkiyeti kapsamında bir değer taşıyor ise ilgili numune/cihaz müşteriye (nakliye bedeli müşteri tarafından ödenecek şekilde) iade edilir. Numune iadeleri sadece müşteri tarafından numune imha edilmeden talep edilmesi halinde yapılır.
   7. Başvuru Formu ve numune/cihaz, ilgili DSİ Laboratuvarı tarafından teslim alındıktan sonra,

F 0 16 00 94 Laboratuvar Hizmet Teklifi (bundan sonra Teklif olarak adlandırılacaktır), hazırlanarak Müşteriye iletilir. Hizmet kapsamında sunulan akredite deneyler Teklif üzerinde koyu renk ile belirtilir. Laboratuvar teklifini müşteriye iletmekle deneyin gerçekleştirilmesi için gerekli metot, çevresel şartlar, personel ve diğer teknik koşullar bakımından yeterli olduğunu beyan etmiş sayılır.

* 1. Teklif üzerinde belirtilen hizmet bedeli, açıklama kısmında DSİLAB ile başlayan iş numarası belirtilerek, yine teklif üzerinde yer alan laboratuvar banka ve hesap numarasına, banka havalesi/EFT/vezne vb. şekilde defaten yatırılması suretiyle yapılacaktır. Ödeme işlemine yönelik belgenin, e-posta/faks vb. yolla ilgili laboratuvara iletilmesi, müşteri tarafından gönderilen numune/cihaz vb. laboratuvar tarafından numune kontrol ve kabul formu ile kabulünün yapılması durumunda, laboratuvarın iş programına göre laboratuvar hizmetine başlanır. Müşteri ödeme işlemini gerçekleştirdiğinde DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları ve teklif üzerinde tanımlanan hususları kabul etmiş sayılır.
  2. Müşterinin, teklifin düzenlendiği ve müşteriye e-posta ile iletildiği tarihten itibaren 30 takvim günü içerisinde Madde 1.7 ve 1.8’de belirtildiği şekilde hizmet bedelini ödememesi durumunda başvuru ve teklif geçersiz sayılarak iş iptal edilir. Bu durumda, müşteri tarafından laboratuvara teslim edilen numune/numuneler ilave 15 takvim günlük süre içerisinde müşteri tarafından alınmaz ise herhangi bir bildirime gerek duyulmaksızın imha edilir. Numune/cihaz müşteri mülkiyeti kapsamında bir değer taşıyor ise ilgili numune/cihaz müşteriye (nakliye bedeli müşteri tarafından ödenecek şekilde) iade edilir.
  3. Yapılacak hizmetin bedeli, ilgili yıl için geçerli olan “DSİ Genel Müdürlüğü Laboratuvar Deney Birim Fiyat Listesi”nde belirtilen değerlerle tespit edilir. Hizmet bedeline, KDV ve Damga vergisi dahildir. Hizmet bedelinin ayrıntıları teklif üzerinde belirtilir.
  4. DSİ Laboratuvarları, yukarıda sözü geçen başvuru formunda yer alan hizmet taleplerini, teknik imkanları ve iş programına uygun olarak karşılamaktan sorumludur. Hizmet kapsamında olmayan taleplerin karşılanmasından DSİ Laboratuvarları sorumlu tutulamaz.
  5. Hizmete konu olan numunelerin, teknik şartlara uygun olarak alınmasından, naklinden, laboratuvara teslim edilmesinden müşteri sorumludur. DSİ Laboratuvarlarının numunelerle ilgili sorumluluğu, numunenin Numune Kontrol ve Kabul Formu ile laboratuvara kabulü ile

başlar. Deneyler, DSİ Laboratuvarlarında uygulanan usul ve esaslar dahilinde, ilgili DSİ Laboratuvarlarında gerçekleştirilir.

* 1. 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 metot kullanılarak verilir.

* 1. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda DSİ Laboratuvarları sorumludur. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya müşteri ile yapılan özel sözleşme olduğu durumlar hariç, müşteriye ait diğer tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir ve gizli bilgi olarak kabul edilir. Kamuya açık hale getirilmek istenen bilgi hakkında müşteri önceden bilgilendirilir. DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları kapsamında elde edilen tüm bilgiler tarafların izni ve bilgisi olmaksızın 3. taraflara verilemez. Deney raporlarının mülkiyet hakkı DSİ’ye aittir. Ancak, yasal mevzuat (Mahkemeler, Bakanlıklar, TÜRKAK, TSE gibi denetim yapan kuruluşlar vb.) talep etmesi halinde, bu bilgilerin muhatabına iletilmesinde müşteri onayı aranmaz.
  2. DSİ Laboratuvarlarında tarafsızlık ve gizlilik kurallarına riayet edilir. Bu hususların ihlalleri durumunda yasal mevzuatlar uygulanır.
  3. Bahse konu talep edilen laboratuvar hizmetleri ile ilgili olarak deney raporu / kalibrasyon sertifikası tanzim edilerek müşteriye, KEP (Kayıtlı Elektronik Posta) / UETS (Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi) üzerinden teslim edilmesi ile hizmet tamamlanır.
  4. Hizmetin tamamlanması sonrasında laboratuvarda kalan numuneler deney raporu üzerinde belirtilen süre sonunda imha edilir. Cihazlar müşteriye iade edilir.
  5. Hizmet başvurusundan, hizmetin sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, DSİ Laboratuvarları ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri, DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartlarının bir parçası olarak kabul edilir.
  6. Deney raporunda belirtilen numune imha süresi içerisinde, yapılacak olan itiraz/şikayet/deney tekrarı vb. talepleri şahit numune kalmışsa değerlendirilir.
  7. DSİ Laboratuvarlarında laboratuvar faaliyetlerine göre görüş/yorum yapılmaz.
  8. DSİ Laboratuvarları işbu hizmet şartlarını önceden haber vermeksizin değiştirebilir.

1. **LABORATUVAR HİZMETLERİNE İLİŞKİN ÖZEL ŞARTLAR**

**2.1 Ar-Ge Projesi**

2.1.1 DSİ Ar-Ge Yönergesi kapsamında hazırlanan Ar-Ge başvuruları yönerge içerisinde bulunan Ar-Ge projesi başvuru kullanılarak yazılı olarak alınır ve DSİ Ar-Ge Yönergesi’nde belirtilen şartlar dahilinde Ar-Ge faaliyetleri gerçekleştirilir.

2.1.2 Başvuru linki : [takk.dsi.gov.tr >> Ar-Ge Faaliyetleri](https://takk.dsi.gov.tr/Sayfa/Detay/837)

**2.2. Deney/Kalibrasyon Başvurusu**

2.2.1. Güncel başvuru dokümanlarına [takk.dsi.gov.tr>> DSİ Laboratuvarları Deney/Kalibrasyon Başvurusu](https://takk.dsi.gov.tr/Sayfa/Detay/840) sayfasından erişebilirsiniz. Formlarda talep edilen Deney Kodu, Deney Adı, Deney Standardı bilgilerine güncel DSİ Laboratuvarları birim fiyat listesinden ulaşabilirsiniz. Güncel DSİ Laboratuvarları Birim Fiyat Listesi’ne http://takk.dsi.gov.tr>>Deney Birim Fiyatları sayfasından erişebilirsiniz.

2.2.3. Kalibrasyon/deney için bir şartnameye veya standarda uygunluk/uymazlık beyanı talep edildiğinde başvuru formu üzerinde belirtilmeli ve [F 0 16 00 82 Karar Kuralına göre Uygunluk Değerlendirme Talep Formu](https://takk.dsi.gov.tr/Sayfa/Detay/840) doldurularak başvuru formu ile birlikte laboratuvara gönderilmelidir.

2.2.4. İş sağlığı ve güvenliği açısından kalibrasyon/deney numunesi ile ilgili alınması gereken önlemler, başvuru formunda ilgili alanında belirtilmelidir.

2.2.5. DSİ Laboratuvarlarının güncel iletişim ve adres bilgilerine [takk.dsi.gov.tr>>İletişim](https://takk.dsi.gov.tr/Sayfa/Detay/839) sayfasından erişebilirsiniz.

2.2.6. Numune miktarı, gönderilmesi ve diğer hususlar, [T 0 16 00 01 Numunelerin Kontrol, Kabul, Muhafaza Edilmesi ve Elden Çıkarılması Talimatı](https://takk.dsi.gov.tr/Sayfa/Detay/818)’nda belirtilmiştir.

2.2.7. Kalibrasyon/deney numunesinin beraberinde, müşteri tarafından onaylanmış başvuru formunun bir kopyası varsa gerekli teknik donanım/aksesuar, cihazlar için varsa kullanım/servis kılavuzları, bunların olmaması durumunda en son kalibrasyon sertifikasının bir kopyası gönderilmelidir.

2.2.8. Kalibrasyon/deney numunesinin, DSİ Laboratuvarları’na 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. Ancak bu durumda, DSİ Laboratuvarları, nakil sırasında kalibrasyon/deney numunesinde oluşabilecek zararlardan sorumlu değildir.

2.2.9. Kalibrasyon numunesinin DSİ Laboratuvarları tarafından kesin kabulü laboratuvarda çalıştırılıp kontrollerinin gerçekleştirilmesi sonrasında yapılır. Kalibrasyon numunesinin arızalı ya da ayarsız olduğu kalibrasyon esnasında da tespit edilebilir. DSİ Laboratuvarları, bu tür arıza/ayar problemleri nedeni ile sorumlu tutulamaz.

2.2.10. Standart olmayan metot kullanılarak gerçekleştirilecek kalibrasyon/deney taleplerinde; kullanılacak metodun standart metot olmadığına dair müşteri bilgilendirilerek Mutabakat Formu ile onayı alınır. Deney hizmeti sürecinde oluşturulan bu formlar deney raporu/kalibrasyon sertifikası ekinde belirtilir.

2.2.11. Kalibrasyon/deney numuneleri ve hizmeti için müşteri tarafından sağlanan bilgilerin doğruluğundan ve bu bilgilerin sonuçların geçerliliğine olan etkilerinden DSİ Laboratuvarları sorumlu değildir.

2.2.12. DSİ Laboratuvarları tarafından düzenlenen kalibrasyon sertifikaları veya deney raporları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, maksadı aşan bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz. DSİ Laboratuvarları’ndan aldığı belgeleri ürün onayı olarak gösterip kullanan müşteri, herhangi bir yargı kararına gerek duyulmadan, kalibrasyon/deney bedelinin 10 katını ve talep tarihinden itibaren işleyecek yasal gecikme faizini DSİ Laboratuvarları’na ödemeyi kabul eder.

2.2.13. Hizmet süresince, müşteriye ait kalibrasyon/deney numunesinin DSİ Laboratuvarları'na kabulünden, müşteri veya temsilcisine iadesine kadar olan süreçte numunede oluşacak zararlarda, DSİ Laboratuvarları tarafından kurulan komisyonun kararı doğrultusunda hareket edilir. Kararın DSİ Laboratuvarları aleyhine olması halinde müşterinin zararı tazmin edilir.

2.2.14. Hizmet sonrası kalibrasyon/deney numunesinin iadesinde, başvuru formunda beyan edilen müşterinin kendisi veya temsile yetkili olduğuna dair yasal belgeleri sunmalıdır.

2.2.15. Kalibrasyon/deney hizmetine tanıklık etmek isteyen müşteriler, ziyaret öncesinde deney/kalibrasyon hizmeti aldıkları laboratuvara yazılı olarak başvuruda bulunmalıdır.

2.2.16. DSİ Laboratuvarları dışında, müşterinin yerinde verilen hizmetler için DSİ Laboratuvarları personelinin iş güvenliği müşteri tarafından sağlanır.

2.2.17. Arazide yapılacak deneylerde Deney Birim Fiyat Listesi’nde yer alan “Arazi deneyleri giderleri (yol, konaklama, harcırah vb.)” görevlendirilecek her personel için ayrı ayrı Teklif’e eklenir.

**2.3. Laboratuvarlararası Karşılaştırma ve Yeterlilik Testi Başvurusu**

2.3.1. Laboratuvarlararası karşılaştırma ve yeterlilik testi başvuruları “Laboratuvarlar Arası Karşılaştırma (LAK) – Yeterlilik Testleri (YT) Başvuru Formu” ile yapılır.

2.3.2. Tanımlar ve Genel Şartlar bölümünde belirtildiği şekilde başvuru ve ödeme işlemleri tamamlanır.

2.3.3. Ödeme işlemi sonrasında DSİ Laboratuvarları tarafından hazırlanan numuneler müşteri tarafından elden teslim alınabilir veya ücreti müşteri tarafından karşılanmak koşuluyla kargo ile gönderilir.

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

2.3.5. Karşılaştırma ve yeterlilik testi raporunda katılımcı sonuçları, katılımcı bilgilerinin gizliliğinin sağlanması amacıyla, her katılımcıya özel verilen kod ile belirtilir. Katılımcı, kendisine verilen kod ile sadece kendisine ait sonuçların değerlendirmesine ulaşabilir. Katılımcı, karşılaştırma/yeterlilik testi sonuçlarını DSİ Laboratuvarları'nın belirteceği tarihe kadar göndermemesi halinde Sonuç Raporunda yer alamaz.

1. **DİĞER ŞARTLAR**

3.1. Hizmet süreleri, talep edilen hizmetin özelliklerine ve hizmeti gerçekleştirecek laboratuvar(lar)ın çalışma programlarına göre değişiklik arz etmektedir. Hizmet bedelinin ödenmesi ile iş programına alınır.

3.2. Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ilave hususlar ilgili yılın “DSİ Genel Müdürlüğü Laboratuvar Deney Birim Fiyat Listesi” notlar bölümünde belirtilmiştir.

3.3. Müşteri onayı ile hizmet süreci başladıktan sonra müşterinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, iş durdurulur ancak ücret iadesi yapılmaz.

3.4. Başvuru ile ödeme işleminin gerçekleştirildiği tarihlerde hizmet ücretlerinde farklılık olması durumunda, teklif hizmetinin gerçekleşeceği tarihte geçerli olan DSİ Genel Müdürlüğü Laboratuvar Deney Birim Fiyat Listesi belirtilen hizmet ücreti dikkate alınarak yeniden

düzenlenir. Gerekirse teklif hizmet gerçekleşmeden önce DSİ Laboratuvarları tarafından revize edilerek müşteriye gönderilir.

1. **ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ**

4.1. Müşteri, şikayet ve itirazını yazılı olarak hizmet aldığı laboratuvara yapar.

4.2. DSİ Laboratuvarları ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır. Müşteri ile anlaşma sağlanamaması durumunda mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların hal mercii; laboratuvar hizmetinin alındığı yer Mahkemeleri’dir.