



P7.1

## Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

Revizyon Tarihi : 23.08.2021

Revizyon No : 06

Hazırlayan	İmza	Onaylayan	İmza
Oğuzhan BAL		Dr. Nurettin PELEN	



## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.1 Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi şartlarını kapsar.

Bu dokümanın amacı DSİ Laboratuvarlarında yapılan laboratuvar faaliyetlerine ait iş taleplerinin alınması ve yapılabilirliğinin incelenmesi, talep edilen laboratuvar faaliyetleriyle ilgili koşulların yeterli ve açık olarak yazılı hale getirilmesi, taleplerin, tekliflerin ve sözleşmelerin gözden geçirilmesi için bir sistem oluşturmaktır.

## 2. SORUMLULUK

Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi dokümanının hazırlanmasından, kontrolünden, onaylanmasından ve yayımlanmasından TAKK Dairesi Başkanlığı sorumludur.

Bu dokümanda yer alan şartların görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde uygulamasından, tüm DSİ Laboratuvarları personeli sorumludur.

## 3. TERİMLER VE TANIMLAR

### Müşteri

Deney Hizmet Kapsamı Formu'nda yer alan hizmetleri almak için başvuru yapan Devlet Su İşleri'ne bağlı Daire Başkanlıkları ve Bölge Müdürlükleri ile diğer kamu kurumu, kuruluş, özel sektör ve şahıslardır.

### DSİ içi talep

DSİ merkez ve taşra teşkilatından gelen talepler.

### DSİ dışı talep

Diğer kamu kurumu, kuruluş, özel sektör ve şahıslardan gelen talepler.

### DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları

DSİ Laboratuvarları ile müşteri arasındaki laboratuvar faaliyetleri ile ilgili idari, mali ve hukuki şartları içeren F 0 16 00 92 DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları formunda belirtilen hükümler.

DSİ Laboratuvarları tarafından sunulan laboratuvar hizmetleri bu hizmet şartlarına tabidir. Müşteri laboratuvara hizmet başvurusunda bulunduğu anda bu şartları kabul etmiş sayılır.

### DSİ projeleri kapsamında laboratuvar hizmetlerinin sunulması

DSİ birimleri tarafından talep edilen deneyler ücretsiz yapılır.

DSİ'nin herhangi bir işini ihale yoluyla alan yüklenici ve DSİ kontrol teşkilatı tarafından o işe ait numunelerin DSİ Laboratuvarlarına iletildiği talepler ücreti mukabili gerçekleştirilir. Ancak, bu taleplerde mevzuata, şartnameye vb. hükümlerine göre farklı düzenlemeler mevcutsa deney ücreti tahsilatı ayrıca değerlendirilebilir.

DSİ Laboratuvarlarına deney numunelerinin özelliğine göre mühürlü/mühürsüz olarak iletilebilir.



Rapor / sertifika hem ilgili Bölge Müdürlüğüne hem de ücreti ödeyen yükleniciye gönderilir.

### **DSİ projeleri haricinde laboratuvar hizmetleri sunulması**

DSİ dışı kurum ve kuruluşların, şahısların ücreti mukabilinde DSİ Laboratuvarlarından aldıkları laboratuvar hizmeti.

### **Karar kuralı**

Belirlenmiş bir gerekliliğe uygunluğu belirtirken, ölçüm belirsizliğinin nasıl hesaba katılacağını açıklayan kural.

### **Feragat beyanı**

P7.4 Deney veya Kalibrasyon Ögelerinin Elleçlenmesi Prosedürü ve P7.8 Sonuçların Raporlanması Prosedürüne bakılmalıdır.

## **4. UYGULAMA**

Müşterilerden gelen deney veya kalibrasyon talepleri, ilgili laboratuvar yönetimi tarafından gözden geçirilerek, bu faaliyetlerle ilgili kayıtlar her türlü önemli değişikliği ve talepler ile ilgili müşteriyle yapılan görüşmeleri de içerecek şekilde söz konusu taleple ilişkilendirilerek düzenli olarak tutulur ve muhafaza edilir. Deney veya kalibrasyon talepleri karara bağlanmadan önce aşağıda belirtilen hususlar gözden geçirilir:

- Talepte belirtilen şartların yeterince tanımlanıp tanımlanmadığının, bu şartlar için uygun ve güncel yöntem ve prosedürlerin seçildiğinin ve müşteri gerekliliklerinin karşılanabildiğinin tespiti,
- Müşteri tarafından talep edilenden farklı şartlar söz konusu olursa bunların laboratuvarın tutarlılığını veya sonuçların geçerliliğini etkilemeyecek şekilde karara bağlanması ve her iki tarafça kabul edilmesi,
- Numunelerin (deney numuneleri veya kalibrasyona tabi tutulacak cihazlar) uygunluğu,
- Laboratuvarın talepte belirtilen şartları (çalışma programı, personel yeterliliği, süre, teknik spesifikasyonların yeterliliği, cihaz, teçhizat ve malzeme yeterliliği, deney cihazlarının kalibrasyon durumları, istenilen deney metodunun laboratuvarında uygulanabilirliği vb.) karşılayabilecek yeterliliğe ve kaynağa sahip olup olmadığının değerlendirilmesi.
- Müşteri, deney sonucu ya da kalibrasyon için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde (örneğin geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı) şartname veya standart ve karar kuralının açıkça tanımlanması
- Müşteri, deney sonucu ya da kalibrasyon için bir şartname veya standartta yer almayan uygunluk beyanı talep ettiğinde (örneğin geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı) bunun karara bağlanması ve her iki tarafça kabul edilmesi.

Gözden geçirilerek uygun bulunan talepler kalite yönetim sistemi prosedürlerine göre karşılanır.

### **4.1. Ücrete Tabi Olmayan Talepler**

DSİ'de yürütülen projeler çerçevesinde DSİ merkez ve taşra teşkilatlarından gelen ücretsiz talepler bu kapsamda değerlendirilir.



Ücretsiz taleplerin karşılanmasında TAKK Dairesi Başkanlığınca yayınlanan Kalite Kontrol Rehberine, şartnamelere, standartlara, deney/kalibrasyon talimatlarına ve ilgili genelgelere göre hareket edilir.

Bu taleplerde;

1. Talep edilen deneylerin belirtildiği formlar ( deneyler için F 0 16 00 55 Deney Talep Formu ve kalibrasyon için F 0 16 00 45 Kalibrasyon Talep Formu) resmi yazı ekinde gönderilir.
2. Laboratuvar faaliyetlerinin hizmet bedeli yazılım tarafından otomatik olarak hesaplanarak sisteme (DSİLAB DSİ Laboratuvarları İş Takip Programı) kaydedilir.
3. Deney talepleri ile ilgili yazışmalar DSİ içi yazışma kuralları çerçevesinde BELGENET (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) üzerinden yapılır. Deney/kalibrasyon taleplerinin yönetimi DSİLAB programı üzerinden yürütülür.

Bölge içi Kalite Kontrol ve Laboratuvar Şube Müdürlükleri tarafından gönderilmeyen numuneler için hazırlanan üst yazıda Bölge Kalite Kontrol ve Laboratuvar Şube Müdürlükleri'ne koordinasyon açılacaktır (23.02.2015 tarihli ve 113027 sayılı yazı).

#### 4.2. Ücrete Tabi Talepler

DSİ dışı kurum, kuruluş, özel sektör ve şahıslardan gelen talepler ücretli olarak değerlendirilir. Deney/kalibrasyon talepleri aşağıda belirtilenlerden yollar vasıtası ile yapılır:

- Başvuru yazısı,
- Elektronik ortamda e-devlet üzerinden,
- www.dsi.gov.tr veya takk.dsi.gov.tr adresinden F 0 16 00 55 Deney Talep Formunu veya F 0 16 00 45 Kalibrasyon Talep Formunu siteden indirip, doldurularak.

Yukarıda belirtilen başvuru şekillerinden, eksik olan bilgiler tamamlanmadan sonraki adıma geçilmez. Eksiklikler müşteri ile P5 Yapısal Gereklilikler Prosedürü iletişim maddesine göre çözümlenir.

Ücretli işler için de F 0 16 00 92 DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları'nda yer alan hükümler uygulanır. Başvurunun alınması sonrasında F 0 16 00 94 Laboratuvar Hizmet Teklifi düzenlenerek müşteriye iletilir. Hizmet bedelinin ödenmesi sonrasında laboratuvar iş programına uygun olarak faaliyetlerini gerçekleştirir.

Ücretli işlerde, deney adı, standart/metod bilgileri ve deney adeti Laboratuvar Hizmet Teklifi üzerinde belirtilir.

Müşterinin aynı iş/proje kapsamında ilave taleplerinin olması durumunda bu talepler için yeni bir başvuru düzenlenir. Aynı iş/proje kapsamında müşterinin talepleri doğrultusunda birden fazla hizmet teklifinin sunulduğu durumlarda, müşterinin talep etmesi halinde mevcut başvuru ve tekliflere atf yapılarak tek bir deney raporu da düzenlenebilir.

Müşterilere verilen hizmetlerde, işin kritik önemi, süresi vb. gibi teknik ve bilimsel gerekçeler dışında, ücrete tabi ve ücrete tabi olmayan talepler arasında herhangi bir nitelik veya öncelik ayrımı/tercihi



yapılmaz. Yapılacak deney hizmetlerinin sıralaması deney bedelinin ödeme tarihi esas alınarak yapılır. Deney bedeli ödenmemiş işlerin deneylerine başlanmaz.

Laboratuvar hizmetlerinin verilmesinde her yıl TAKK Dairesi Başkanlığınca yayınlanan “DSİ Genel Müdürlüğü Laboratuvar Deney Birim Fiyat Listesi’ndeki hükümlere göre hareket edilir. DSİ dışı kurum, kuruluş ve gerçek kişiler tarafından yapılacak deney/kalibrasyon taleplerinde izlenecek yol, <http://takk.dsi.gov.tr>>> DSİ Laboratuvarları Deney/Kalibrasyon Başvurusu bölümünde ve F 0 16 00 92 DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları formunda belirtilmiştir. DSİ Laboratuvarı Deney Birim Fiyat Listesi, F 0 16 00 92 DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları, F 0 16 00 55 Deney Talep Formunu veya F 0 16 00 45 Kalibrasyon Talep Formu ve T 0 16 00 01 Numunelerin Kontrol, Kabul, Muhafaza Edilmesi ve Elden Çıkarılması Talimatı güncel haliyle <http://takk.dsi.gov.tr>>> DSİ Laboratuvarları Deney/Kalibrasyon Başvurusu adresinden müşterilerin bilgisine sunulur.

### 4.3. Laboratuvar hizmetleri ile ilgili ödeme ve süre kısıtlamaları

#### 4.3.1. Genel

Başvuru esnasında numunenin/cihazın (varsa tutanak, katalog bilgisi vb. evrakların) de teslim edilmesi esastır.

Başvuru sonrasında F 0 16 00 94 Laboratuvar Hizmet Teklifi düzenlenerek müşteriye iletilir. Müşterinin, teklifin düzenlendiği ve müşteriye e-posta ile iletildiği tarihten itibaren 15 takvim günü içerisinde F 0 16 00 92 DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları Madde 7’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 bildirim 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.

Hizmetin tamamlanması sonrasında laboratuvarda kalan numuneler deney raporu üzerinde belirtilen süre sonunda imha edilir. Cihazlar müşteriye iade edilir.

### 4.4. Uygunluk Beyanı Talebi (Karar Kuralı)

DSİ laboratuvarlarında ölçüm belirsizliğinin uygunluk bildirimini etkilediği çeşitli olası durumlar ve bu durumlarla ilgili uygulanan kurallar F 0 16 00 82 Karar Kuralına göre Uygunluk Değerlendirme Talep Formunda belirtilmiştir. DSİ laboratuvarlarında müşteri tarafından uygunluk beyanı talep edilmesi halinde, uygunluk beyanının hangi sonuçlara uygulanacağı, hangi gerekliliğe göre bir uygunluk değerlendirmesi yapılacağı, şartname veya standartta yer almıyorsa uygulanan karar kuralının ne olacağı başvuru aşamasında belirlenir.

Bu amaçla aşağıda belirtilen formlar kullanılır:

- F 0 16 00 55 DSİ Laboratuvarları Deney Talep Formu / F 0 16 00 45 Kalibrasyon Talep Formu,
- F 0 16 00 82 Karar Kuralına Göre Uygunluk Değerlendirme Talep Formu



Elde edilen sonuçlara göre bu kapsamdaki yapılan uygunluk değerlendirmesi laboratuvar hizmet raporunda beyan edilir.

#### **4.5. DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları, Laboratuvar Hizmet Teklifi, Taleplerde Değişiklikler ve Standart Metot ve Prosedürlerden Sapmalar**

Müşteriler ile yapılan sözleşme, DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları, Laboratuvar Hizmet Teklifi ve taleplerde değişiklik ve/veya standart deney/kalibrasyon metotlarından sapmalar olması halinde ilgili laboratuvar yönetimi tarafından müşteriye yazılı bilgi verilir ve müşteri teyidi alınır. Yazılı ve sözlü görüşmeler F 0 16 00 18 Mutabakat Kayıt Formu ile kayıt altına alınır, sözlü görüşmelerin kaydında, gerekli görülürse, kaydın müşteri tarafından teyidi istenir. Hizmetin yapılması sırasında veya sözleşmede belirtilen koşulların yerine getirilmesinden sonra müşteri veya laboratuvar yönetimi tarafından bir değişiklik yapılması gerekiyorsa, taraflarca uygun bulunması halinde bu değişiklikler, laboratuvar yönetimi tarafından değişiklikten etkilenecek ilgili personele P5 Yapısal Gereklilikler Prosedürü Madde 4.7 uyarınca duyurulur. Müşteri ile mutabakata varılarak işleme alınan talep değişiklikleri ve standart deney/kalibrasyon metotlarından sapmalar gerektiğinde ilgili deney raporlarında / kalibrasyon sertifikalarında ayrıca belirtilir.

Deneye/kalibrasyona başlamadan önce veya deney/kalibrasyon esnasında deneyle/kalibrasyonla ilgili olarak müşteriyle yapılan her türlü görüşmeler (yüz yüze veya telefon ile) Mutabakat Kayıt Formuna (Müşterinin adı, görüşme konusu, varılan mutabakat metni ve ilgi yazısı) yazılarak kayıt altına alınır.

Mutabakat Kayıtlarının takibi F 0 16 00 38 Uygun Olmayan İş / Düzeltici Faaliyet Takip Formuna kaydedilerek yapılır. Kayıtların numaralandırılması P8.7 Prosedüründe belirtilen kodlama yapısına göre oluşturularak kaydedilir.

Numuneden kaynaklı sapma durumunda F 0 16 00 83 Feragat Beyanı Formu doldurulur (P7.8 Sonuçların Raporlanması Prosedürü 4.2. Feragat Beyanı).

#### **4.6. Müşteri ile İlişkiler**

DSİ laboratuvarları, müşterinin talebi üzerine vermiş olduğu laboratuvar hizmetleri ile ilgili olarak, müşteri taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan işle ilgili konularda müşteriler ve/veya onların temsilcileri ile işbirliği yapar.

Müşterinin yazılı olarak talep etmesi durumunda müşteri veya temsilcisinin yapılan deneyleri/kalibrasyonları izlemesine, gizlilik ve güvenlik sağlanması şartıyla, uygun görülen durumlarda izin verilir. Bu kapsamdaki müşteri talepleri, laboratuvar şube müdürü tarafından üst yönetime iletilir. Talebin uygun görülmesi durumunda iş birliği faaliyetinin kapsamı ve zamanı ile ilgili detaylar müşteri ile birlikte belirlenir.

Müşteri veya temsilcisinin laboratuvarda bulunduğu sürece, gizlilik arz eden bilgilere ve başka müşterilere ait bilgilere ulaşmaması ve laboratuvar uygulamalarına müdahale etmemesi için gerekli önlemler alınır. Bu önlemler çerçevesinde;

- İlgili laboratuvar personeli, müşteri veya temsilcisinin laboratuvara kabulü öncesinde bilgilendirilir.



- Site giriş kapısında bulunan görevliler, müşterinin laboratuvara geldiği bilgisini laboratuvar şube müdürüne bildirir.
- Müşteri, önceden görevlendirilen laboratuvar personeli tarafından kabul edilir. Bu personelin rehberliğinde gerekli iş birliği çalışmaları yapılır.
- Bu kapsamdaki müşteri ziyaretlerinde, P6.3 Tesisler ve Çevresel Koşullar Prosedürü'ne göre F 0 16 00 34.2 Taahhütname (Kurum Dışı) ve F 0 16 00 42 Laboratuvar Ziyaretçi Kayıt Formları işletilir.
- Müşteri veya temsilcisinin bulunacağı ortamda diğer müşterileri ilgilendiren numuneler, dokümantasyon ve varsa laboratuvara ait özel bilgiler bulundurulmaz.
- Bu kapsamdaki faaliyetler bir tutanak ile kayıt altına alınır ve bu durum ilgili laboratuvar hizmetine ait raporda belirtilir.

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- DSİ Genel Müdürlüğü Laboratuvar Deney Birim Fiyat Listesi
- Kalite Kontrol Rehberi
- P5 Yapısal Gereklilikler Prosedürü
- P6.3 Tesisler ve Çevresel Koşullar Prosedürü
- P7.4 Deney veya Kalibrasyon Ögelerinin Elleçlenmesi Prosedürü
- P7.8 Sonuçların Raporlanması Prosedürü
- F 0 16 00 18 Mutabakat Kayıt Formu
- F 0 16 00 34.2 Taahhütname (DSİ Dışı)
- F 0 16 00 38 Uygun Olmayan İş / Düzeltici Faaliyet Takip Formu
- F 0 16 00 42 Laboratuvar Ziyaretçi Kayıt Formu
- F 0 16 00 45 Kalibrasyon Talep Formu
- F 0 16 00 55 Deney Talep Formu
- F 0 16 00 82 Karar Kuralına göre Uygunluk Değerlendirme Talep Formu
- F 0 16 00 83 Feragat Beyanı Formu
- F 0 16 00 92 DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları
- F 0 16 00 94 Laboratuvar Hizmet Teklifi



## 6. REVİZYON TARİHÇESİ

Sayfa No	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Nedeni
Tümü	06.05.2019	00	İlk yayımlama
5	12.06.2019	01	İlk yayın sonrası genel gözden geçirme
2	16.07.2019	02	DSİ'nin talep ettiği ve Yüklenicinin deney ücretini ödediği talepler başlığı eklendi
4	22.01.2020	03	Deney talebinin iptali/numunenin imhası konusunda düzenleme yapıldı
Tümü	30.03.2020	04	Kalibrasyon talepleri ile ilgili düzenlemeler yapıldı.
4,6,7	17.03.2021	05	- P6.3 Tesisler ve Çevresel Koşullar Prosedürüne atıf yapılmıştır. - Deney Tahakkuk Fişi yerine Makbuz ifadesi değişikliği yapıldı. - Mutabakat Kayıtlarının takibinin nasıl yapılacağına açıklama getirildi.
Tümü	23.08.2021	06	-“Protokollü İşler” ve “Protokol” ibareleri kaldırıldı, -“DSİ Laboratuvarları Hizmet Şartları” ve “Laboratuvar Hizmet Teklifi”eklendi. Genel düzenleme yapıldı.