

1. GİRİŞ

Akreditasyon kuruluşlarının şartlarına uygun olarak TCS Belgelendirmenin tüm operasyonlarında uygulanmak üzere hazırlanmıştır. TCS BELGELENDİRME, akreditasyon kuruluşlarının şartlarına ve Belgelendirme standartlarına uygun olarak çalışır.

FRM.S.26 Sistem Belgelendirme Fiyat Teklifi imzalandığında; Müşteri ve TCS Belgelendirme bu kurallara uymayı taahhüt eder. Kurallara uyulmaması durumunda, TCS Belgelendirme belgeyi askıya alma/iptal etme hakkına sahiptir.

2. GİZLİLİK

TCS Belgelendirme, iç ve dış tüm çalışanlarının tanıklık ettiği gizli bilgilerin gizliliğin korunmasını sağlamakla sorumludur. Bu amaçla tüm iç ve dış personel ile gizlilik sözleşmesi imzalanmıştır.

Müşteriler ile yapılan sözleşmelerde, gizlilik ile ilgili taahhütler karşılıklı olarak imza altına alınmaktadır.

Denetim raporları, sadece yetkili kişiler tarafından erişilebilir durumdadır ve ofis dışına çıkarılmamaktadır.

İlgili yasal otoriteler bilginin üçüncü taraflara açıklanmasını istediğinde; tedarikçiye kanunların izin verdiği ölçüde bilgi verilir.

3. ORGANİZASYON YAPISI

TCS Belgelendirme Organizasyon Şemasına www.tcscert.com adresinden ulaşılabilir.

TCS Belgelendirme'nin sistem belgelendirme faaliyetleri, TCS'nin diğer departmanlarının faaliyetleri veya TCS'in ortak şirketinin faaliyetleri ile bağlantılı değildir. Planlama ve denetimler her departman tarafından bağımsız olarak yapılır.

4. GENEL ŞARTLAR

Başvuru yapan firma, ilgili standarda ait rehberlerde belirtilen kurallara uymak ve uygun bir şekilde çalışmak zorundadır.

a. Başvuru yapan firma, ilgili Tetkik Programını tamamlamak için TCS BELGELENDİRME'ye gerekli tüm bilgileri sağlamalıdır.

b. TCS BELGELENDİRME, belgenin verilmesi için şartların karşılandığı konusunda tatmin olmamışsa bu görüşleri ve olumsuzlukları başvuru yapan firmaya bildirir.

c. Denetim tarihi, firma ile birlikte belirlenir.

d. Denetim sırasında belirlenen uygunsuzluklar, planlanan şekilde kapatılmadan belgelendirme yapamaz.

e. Firma Düzeltici/Önleyici Faaliyetleri belirlenen periyotta karşılayamazsa TCS BELGELENDİRME firmanın denetiminin tamamını yeniden gerçekleştirmesi gerekebilir ve maliyetleri firmaya fatura edebilir.

f. Uygunluğun tespiti yerinde tetkiklerde gerçekleştirilir ve Belge kapsamında yazılacak kapsam Tetkik sonunda belirlenir

g. Ücretler teklifte belirlenen zaman içinde ödenir.

h. Firma, TCS BELGELENDİRME tarafından belirlenen dönemde gözetim denetiminin gerçekleştirilmesini sağlamalıdır.

i. TCS Belgelendirme'nin talebi ya da Akreditasyon Kurumu'nun kararı ile akreditasyonumuz altında düzenlenmiş belgeler ile ilgili akreditasyonun iptali veya askıya alınması halinde IAF Karşılıklı Tanınma Anlaşmasına imza atmış bir akreditasyon kurumunun akredite ettiği diğer bir belgelendirme kuruluşuna, sizlerin talebi dahilinde belge transferi yapılır.

j. Belge almaya hak kazanmış olan müşterimiz, logo ve belge kullanımında, web sitemizde yer alan **Logo Kullanma Talimatı**'na uygun davranmakla yükümlüdür.

5. BAŞVURU

Başvuru, **Belgelendirme Başvuru Formu** ile alınır. 27701 başvuruları ise tek başına yapılamaz. Firmanın hali hazırda TCS Belgelendirmeden geçerli bir ISO 27001 sertifikası bulunmalı veya ISO 27701 ve ISO 27001 başvuruları birlikte yapılmalıdır.

Belgelendirme başvurularının kabul edilmesi için, yönetim sistemlerinin asgari olarak 2 ay uygulanmış olması gerekir.

Başvuru, TCS Belgelendirme tarafından değerlendirilir. Başvurunun kabul edilmemesi durumunda müşteriye red gerekçesi bildirilir.

Başvuru red nedenleri şu şekilde olabilir:

✓ TCS BELGELENDİRME'nin akreditasyon kapsamının yeterli olmaması (bu durumda firma bilgilendirilerek akreditasyonsuz belge verme olanağı sorulur)

✓ Belirlenen EA/NACE kodunda, Teknik Alan /KVYS Teknik Alan için denetim heyetinin olmaması

✓ Belirlenen EA/NACE kodunda, Teknik Alan /KVYS Teknik Alan için belgelendirme karar vericilerinin bulunmaması

✓ Firmanın daha önceden başka bir firmaya başvurup belge alamadığının bilinmesi

✓ Firmanın daha önceki deneyimlerden ödeme konusunda zorluk çıkardığının bilinmesi

✓ Firmanın bağlı bulunduğu coğrafi bölge için (yurtdışı firmaları) gerekli organizasyonun yapılamıyor olması

✓ Firmanın akreditasyon kurallarına aykırı denetim isteğinde bulunması

Bu nedenlerin dışında geçerli neden gösterilmesi durumunda da Genel Müdür onayıyla başvuru ret edilebilir.

Başvuru onaylanırsa; **FRM.S.26 Sistem Belgelendirme Fiyat Teklifi** hazırlanır ve müşteriye gönderilir. Sözleşme formatı revize edildiğinde ve sözleşme içeriğinde değişiklik yapılması gerektiğinde; firma ile tekrardan sözleşme imzalanır.

1) Sözleşme imzalandıktan sonra ve Aşama 1 denetimi yapılmadan önce

a) Hata planlama sorumlusu tarafında yapılmış ise

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars

Firmanın mağduriyeti giderilmesi konusunda Genel Müdür onayı alınarak firmanın yeni belirlenen sözleşme ücretinde özel bir indirim yapılabilir. Bu karar sadece Genel Müdür tarafından verilebilir ve bu durum ek not olarak Müracaat formuna kaydedilir. Bu indirim en fazla %30 olabilir ve bir önceki teklif fiyatının altına inemez. Firma sözleşmeyi yine kabul etmez ise sözleşme iptal edilir. Bununla ilgili Planlama Sorumlusuna Uygunsuzluk açılır.

- b) Firmanın yanlış bilgi vermesi (Ör: Çalışan kişi sayısı, Kapsam ve yaptığı işin açıklaması)
Firmanın mağduriyeti giderilmesi konusunda Genel Müdür onayı alınarak firmanın yeni belirlenen sözleşme ücretinde özel bir indirim yapılabilir. Bu karar sadece Genel Müdür tarafından verilebilir ve bu durum ek not olarak Müracaat formuna kaydedilir. Bu indirim en fazla %10 olabilir ve bir önceki teklif fiyatının altına inemez. Firma sözleşmeyi yine kabul etmez ise sözleşme iptal edilir.

2) Aşama 1 denetimi yapıldıktan sonra

- a) Hata planlama sorumlusu tarafında yapılmış ise

Firmanın mağduriyeti giderilmesi konusunda Genel Müdür onayı alınarak firmanın yeni belirlenen sözleşme ücretinde özel bir indirim yapılabilir. Bu karar sadece Genel Müdür tarafından verilebilir ve bu durum ek not olarak Müracaat formuna kaydedilir. Bu indirim en fazla %30 olabilir ve bir önceki teklif fiyatının altına inemez. Firma sözleşmeyi yine kabul etmez ise sözleşme iptal edilir. Aşama 1 denetimi sırasında verilen hizmet için firmadan herhangi bir ücret talebinde bulunulmaz. Bununla ilgili Planlama Sorumlusuna Uygunsuzluk açılır.

- b) Firmanın yanlış bilgi vermesi (Ör: Çalışan kişi sayısı, Kapsam ve yaptığı işin açıklaması)

Firmanın mağduriyeti giderilmesi konusunda Genel Müdür onayı alınarak firmanın yeni belirlenen sözleşme ücretinde özel bir indirim yapılabilir. Bu karar sadece Genel Müdür tarafından verilebilir ve bu durum ek not olarak Müracaat formuna kaydedilir. Bu indirim en fazla %10 olabilir ve bir önceki teklif fiyatının altına inemez. Aşama 1 denetimi sırasında verilen hizmet için (aşama 1 ve doküman incelemede harcanan adam/gün sayısı kadar) firmadan ücret talep edilir. Firma sözleşmeyi yine kabul etmez ise sözleşme iptal edilir ve verilen hizmet bedeli ödenmez ise sözleşmede belirtilen şekilde hukuki işlem uygulanır.

Onaylanan sözleşme ile birlikte firmanızın www.tcscert.com sitesinde yayınlanan **FRM.S.161 Yönetim Sistemleri**

Belgelendirme Başvuru Evrakları formunda tanımlı resmi belgeleri ve dokümanları tarafımıza ulaştırması gerekmektedir.

6. **PLANLAMA**

Sistem Belgelendirme Fiyat Teklifi imzalandığında; müşteri ile Belgelendirme denetimi için tarih belirlenir. Belgelendirme Denetimi tamamlanıp belge kararı alındığında müşteri için Denetim Programı hazırlanır.

7. **DENETİM**

Denetim Programı; belgelendirme kararını takip eden birinci yılda yapılan 1. Gözetim Tetkiki, ikinci yılında yapılan 2. Gözetim Tetkiki ve üçüncü yıl içerisinde belgenin süresi dolmadan yapılması gereken Yeniden Belgelendirme Tetkikini içerir. Bu tetkiklere ek olarak; gerekli olması durumunda ek tetkikler gerçekleştirilebilir.

Denetimler, firmanızın belgelendirme kapsamında yer alan üretim/hizmet sunumu faaliyetlerinin işletiliyor olduğu bir tarihe planlanmalıdır. Aksi durumda denetimin tekrarlanması gerekmektedir. Denetim planlama aşamasında, üretim/hizmet sunumu faaliyetinin görülemeyecek olma durumu var ise Planlama Sorumlusunu mutlaka bilgilendiriniz.

7.1. **BELGELENDİRME DENETİMİ**

Yönetim Sistemleri Belgelendirme denetimleri 2 Aşamalı yapılmaktadır. 9001,14001 ve 45001 Aşama 1 denetimler; firmanın risk durumu değerlendirilerek masabaşı olarak gerçekleştirilebilir. 50001,27001 ve 27701 denetimleri sahada gerçekleştirilir.

Aşama 1 denetimi öncesinde Aşama 1 ve Aşama 2 denetim tarihlerini belirten **Denetim Planı** tarafınıza mail ortamında iletilir. Aşama 1 denetiminin sonucu, Aşama 2 denetimini iptal edebilir veya tehir edebilir.

Aşama 1 tetkikinin yapılmasının amacı;

- Müşterinin yönetim sisteminde dokümanite edilmiş bilgiyi gözden geçirmek,
- Müşteri mahallini ve sahaya özgü koşulları değerlendirmek ve Aşama 2 tetkikine hazırlığın belirlenmesindeki müşterinin personeli ile müzakereleri yapmak,
- Müşterinin statüsünün gözden geçirilmesi ve özellikle temel performansın veya önemli hususların, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanmasıyla ilgili standard şartlarını anlamak,
- Aşağıdakiler dahil yönetim sisteminin kapsamı ile ilgili gerekli bilgileri elde etmek:
 - Müşterinin sahası/sahaları,
 - Prosesler ve kullanılan teçhizat,
 - Oluşturulan kontrol seviyeleri (özellikle birden fazla sahası olan müşterilerde),
 - Uygulanabilir durumsal ve düzenleyici şartlar,

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi) Güler UÇAR	ONAYLAYAN (Genel Müdür) A.Emre Özkars
---	--

- e) Aşama 2 tetkikine yönelik kaynak tahsisinin gözden geçirmek ve Aşama 2 tetkikinin ayrıntıları üzerinde müşteri ile anlaşmaya varmak,
 f) Yönetim sistemi standardının veya diğer hüküm ihtiva eden dokümanlar bağlamında, müşterinin yönetim sisteminin ve saha operasyonlarının yeterli bir şekilde anlaşılmasının sağlanmasıyla, Aşama 2 tetkikinin planlanmasına odaklanmak,
 g) İç tetkiklerin ve yönetimin gözden geçirilmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin değerlendirilmesi ve uygulanan yönetim sisteminin uygulama seviyesi ile müşterinin Aşama 2 tetkiki için hazır olup olmadığını değerlendirmek.

Aşama 1 denetiminde bulunan uygunsuzluklar, Aşama 2 denetimi sırasında kapatılabilir. Aşama 2 sırasında kapatılamaması durumunda takip denetimi gerçekleştirilir.

Aşama 2 tetkikinin yapılmasının amacı; müşterinin yönetim sisteminin etkinliği dâhil, uygulamayı değerlendirmektir.

Aşama 2 Denetimi sonunda hazırlanan denetim raporu, TCS Belgelendirme Komitesi tarafından görüşür. Bu görüşmede tetkik raporu, ekleri ve varsa kapatılan uygunsuzluklar detaylı olarak incelenir. Belgelendirme Komitesinde yapılan gözden geçirme ve değerlendirme sonucunda, ilgili firmaya belge verilip verilmemesi veya belgenin kullanımının devam edip etmemesi kararı alınır.

Belgelendirme Komitesi, tespit edilmiş olan majör ve minör uygunsuzlukların tamamen kapatıldığı garanti altına alınmadan, belgelendirme kararı alamaz. Firma, uyguladığı yönetim sisteminin ilgili standart şartlarına uygun olduğunun belirlenmesi ve Belgelendirme Komitesinin olumlu karar vermesi ile belge almaya veya belgenin kullanımına devam etmeye hak kazanır.

7.2. GÖZETİM DENETİMİ

Belgeli firmalara, belge aldıkları yılı takip eden ilk yıl ve sonraki yıl TCS Belgelendirme tarafından gözetim denetimi gerçekleştirilir. Gözetim tetkikleri, firmanın yönetim sisteminin tümünü veya bölümlerini kapsayabilir. Gözetim denetim tarihini belirten **Denetim Planı**, denetim tarihinden önce tarafınıza mail ortamında iletilir.

Gözetim tetkikleri, aşama 1 ve aşama 2 olarak ayrılmaz. Gözetim tetkikinde sadece aşama 2 tetkiki gerçekleştirilir. Gözetim tetkiklerinin sayısı, Belgelendirme Komitesi kararları, ulaşan müşteri şikayetleri, önceki tetkiklerde bulunan uygunsuzlukların sınıfı veya tetkik raporundaki öneriler doğrultusunda artırılabilir.

Denetim sonunda, denetim raporunun bir örneği müşteriye teslim edilir.

Gözetim denetimi için tarihleri ; Belgelendirme denetimi sırasında basılan belgenin belge basım tarihi dikkate alınarak aşağıdaki örnek doğrultusunda belirlenir ve 2 ay öncesinden TCS BELGELENDİRME tarafından müşteriye bildirilir. Belirtilen tarihte denetime girmemeniz durumunda belgeniz maksimum 6 ay olacak şekilde ASKIYA alınır.

Örnek:

Belgelendirme Denetimi belge basım tarihi	10.03.2016
1.Gözetim Denetimi	10.03.2017
2.Gözetim Denetimi	10.03.2018

7.3. TAKİP DENETİMİ

Belgelendirme tetkikinde yönetim sisteminin genel işleyişini etkileyecek derecede (majör) uygunsuzluk tespit edilmesi halinde gerçekleştirilecek olan tetkiklerdir. Ancak bazı minör uygunsuzlukların yerinde uygulanmasını görmek gerektiği durumlarda da takip tetkiki yapılabilir. Takip tetkiki kapsamı sadece uygulaması görülecek olan düzeltici önleyici faaliyetlerle (DÖF)sınırlı olup, süre olarak kısıtlı bir tetkiktir. Takip tetkikleri belgelendirme tetkikini yürüten heyetten biri veya birkaçı tarafından gerçekleştirilecektir.

7.4. YENİDEN BELGELENDİRME DENETİMİ

Yönetim sistemi sözleşmeleri; üç yıllık periyot için geçerlidir. Yeniden belgelendirme denetimleri, aşama 1 ve aşama 2 olarak ayrılmaz. Sadece aşama 2 tetkiki gerçekleştirilir.

Sertifika üzerinde tanımlı Belgelendirme Periyodu Bitiş Tarihinden 3 ay önce TCS Belgelendirme, yeni 3 yıllık periyot için teklif hazırlar ve onay için müşteriye iletir.

Belgelendirme periyodu bitiş tarihinden önce yeniden belgelendirme (tetkik+uygunsuzlukları kapatma) süreci başlatılmış olmalıdır. Karar en geç periyod bitiş tarihi itibari ile 6 ay içinde alınmış olmalıdır.

10.03.2013

B=10.03.2016

D=10.09.2016

3 YILLIK PERİYOD	PERİYOD BİTİMİNDEN İTİBAREN 6 AY	>6 AY
------------------	----------------------------------	-------

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi) Güler UÇAR	ONAYLAYAN(Genel Müdür) A.Emre Özkars
---	---

A DÖNEMİ	C DÖNEMİ C = 13.05.2016	E DÖNEMİ
----------	----------------------------	----------

BELGE YENİLEME FAALİYETİ SÜRECİ BAŞLATILMIŞ	A DÖNEMİ	A DÖNEMİ
BELGE YENİLEME FAALİYETİ SÜRECİ TAMAMLANMIŞ	A DÖNEMİ	A DÖNEMİ ya da C DÖNEMİ
KARAR ALINMIŞ	A DÖNEMİ	C
YENİ BELGENİN TARİHİ	10.03.2016	13.05.2016
YENİ BELGENİN GEÇERLİLİK SÜRESİ	10.03.2019	10.03.2019
BELGENİN GEÇMİŞİ	VAR	VAR
YENİ BELGE İLE ESKİ BELGE ARASINDA BOŞLUK	BOŞLUK YOK	B ile C arasında boşluk var.
SERTİFİKA ÜZERİNDE OLMASI GEREKEN EK BİLGİLER	-	- Mevcut belgelendirme faaliyetinin başlangıç ve geçerlilik tarihini açıkça belirtmek - Yeniden belgelendirme tetkikinin tarihi ile birlikte son belgelendirmenin geçerlilik tarihini belirtmek.

NOT: BELGE YENİLEME FAALİYETİ SÜRECİ = DENETİM + DENETİM UYGUNSUZLUKLARIN KAPATILMASI anlamına gelmektedir.

Yeniden Belgelendirme Denetimi yapılamayacak durumlar;

- Karar, **periyod bitiş tarihi itibari ile 6 ay içinde alınamamış ise**;
 - Yeniden belgelendirme faaliyetleri, **belgelendirme periyodu bitiş tarihinden önce başlatılamamış ise**;
- Yeniden belgelendirme denetimi yapılamaz. Firmanın belgesi iptal edilir ve firma ilk belgelendirme olarak işlem görür.

7.5. BELGE KAPSAMININ GENİŞLETİLMESİ/ DARALTILMASI

Yeni Ürün/Proses/Yer ilavelerinde Belgede kapsamın genişletilme isteği olduğunda müşteriden başvuru formunu doldurması istenir.

Belgenin kapsam genişletme maliyetleri istenen denetim programına bağlı olarak hazırlanır.

Firmanın organizasyonunda, üretim alanındaki ürünlerinde azalma yönünde bir değişiklik olduğunda firmanın Orijinal Belgesindeki Kapsamı daraltılacaktır. Bu gibi bilgiler alındığında gözden geçirmeler yapılacak, yeni denetim yapılarak Kapsam değiştirilecektir. Belge kapsamının daraltılması ile ilgili maliyetler istenen denetim programının ve yeni belge basılması için ilave idari faaliyetlerin maliyetinin toplamıyla oluşturulur.

Firmanın ilgili kapsamdaki faaliyetlerinin durumunu ortaya koyan denetim başarıyla tamamlanırsa, belge yeniden düzenlenerek hazırlanır.

7.6. ADRES DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMİ

Adres değişikliklerinde, firmanın belge kapsamına göre denetim gerekliliği gözden geçirilir. Denetim gün sayısı duruma göre değişkenlik gösterebilir.

7.7. UNVAN DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMİ

Firma, unvan değişikliğini gösteren resmi evrakların kontrolü doğrultusunda belge düzenlenir.

7.8. TRANSFER DENETİMİ

Transfer Tetkikleri bir başka IAF MLA üyesi bir akreditasyon kurumu tarafından akredite edilmiş belgelendirme firması tarafından verilmiş olan yönetim sisteminin TCS Belgelendirme'ye transferinin sağlanması için yapılan işlemdir. IAF MLA kapsamında olmayan belgelere sahip kuruluşlar yeni müşteri olarak işleme alınmalıdır.

Belge geçişinin transfer tetkiki statüsünde değerlendirilebilmesi TCS Belgelendirme'nin web sitesinde yayınlanmakta olan Belgelendirme Prosedüründe belirtilmiş koşullara bağlıdır.

Transfer tetkiki için tetkikçi gün sayısı, müşterinin çalışan sayısı ve şubeler göz önüne alınarak bir önceki belgelendirme kuruluşu tarafından belirlenen adam/gün sayısına (eğer bu sayı TCS Belgelendirme kurallarına uygun değilse değiştirilir) 0,5 adam/gün eklenerek tetkik süresi belirlenir."

7.9. ÖZEL DENETİMLER

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars

Önemli MÜŞTERİ şikayetleri, ilgili yasal değişiklikler ve TÜRKAK ve/veya JAS-ANZ tarafından tetkik talebi, olması durumunda TCS Belgelendirme bu sözleşmedekilere ilave olarak ek tetkikler yapma hakkına sahiptir. Bu tür bir ek tetkik yapılması durumunda denetim bedeli MÜŞTERİ tarafından karşılanır. (Akreditasyon kuruluşu tarafından gerçekleştirilen denetimlerde firmadan ücret talep edilmez.)

7.10. ÇOK SAHALI DENETİMLER

Çok Sahalı denetimlerde eğer firma denetim sonrası sahalarında değişiklik olursa bu durumu TCS Belgelendirme'ye bildirmekle yükümlüdür.

Çok Sahalı kuruluşlar için belirlenen örnekleme saha sayısı, denetim sırasında baş denetçi tarafından artırılabilir. Bu durumda denetim gün sayısı artacaktır ve sözleşme fiyatı artacaktır. Bu tür durumlardan kaynaklanan sözleşme değişiklikleri müşteri tarafından kabul edilmiş sayılır.

8. BELGELENDİRME KARARLARI İÇİN SORUMLULUK

TCS Belgelendirme, belgeyi verme *veya vermeme*, belgelendirme kapsamını genişletme veya daraltma, belgeyi yenileme, askıya alma ve *askıya almayı takiben geri çekme* veya belgenin geri alınmasını içeren belgelendirme ile ilgili kararlardan Belgelendirme Komitesi sorumludur ve TCS Belgelendirme bu yetkiyi kendinde tutar. Belgelendirme kararı sorumluluğu, herhangi bir taşeronla verilemez.

9. MÜŞTERİ TARAFINDAN YAPILAN DEĞİŞİKLİKLERİN BİLDİRİLMESİ

Belgelendirilmiş müşteri, belgelendirmede kullanılan standardın şartlarını yerine getirmeyi sürdürme konusunda yönetim sisteminin kabiliyetini etkileyen hususları 15 işgünü içinde TCS Belgelendirmeye zorundadır.

- Yasal, ticari veya kuruluşun statüsü veya mülkiyeti,
- Organizasyon ve yönetim (kilit yönetici, karar alma, teknik kadro vb)
- İletişim adresi ve sahalar,
- Belgelendirilmiş yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamı,
- Yönetim sistemi ve proseslerdeki majör değişiklikler,

Standardın şartlarını sürdürme konusunda tereddüt oluşması durumunda TCS Belgelendirme, bu değişiklikleri ek denetimler ile doğrular. Denetim bulguları doğrultusunda düzeltici faaliyet başlatılabilir, belge askıya alınabilir ya da belge iptal edilebilir.

Yasal olarak uygulanabilir düzenlemeler ayrıca, belgelendirilmiş müşterinin, yetkili düzenleme makamının katılımını gerektiren ciddi bir olay veya düzenleme ihlali olması durumunda gecikmeden, TCS Belgelendirme'ye bildirmelidir.

10. MÜŞTERİNİN UYMASI GEREKEN ŞARTLAR

- Belgelendirme şartlarına uymak.
- Dokümantasyonu inceleme ve bütün proseslere ve alanlara, birinci aşama belgelendirme, gözetim, yeniden belgelendirme ve şikayetlerin çözümü için kayıtlara ve personele ve kayıtlara erişim dahil, tetkiklerin gerçekleşmesi için bütün gerekli düzenlemelerin yapılması; hükümleri dâhil olmak üzere, tetkiklerin gerçekleştirilmesi ve bütün alanları, kayıtları, birinci aşama belgelendirme, gözetim, yeniden değerlendirme ve şikayetleri çözümleme amaçlı personeli değerlendirmesi için gerekli olan bütün düzenlemeleri yapmak,
- Uygulanabilir olduğunda, gözlemcilerin (akreditasyon tetkikçileri veya aday tetkikçiler gibi) bulunmasını sağlamak için tedbir almak.
- Belgelendirilmiş müşteri, yetkili düzenleme makamının katılımını gerektiren ciddi bir olay veya düzenleme ihlali olması durumunda gecikmeden, en geç 5 işgünü içinde TCS Belgelendirme'yi bilgilendirmelidir.
- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) denetimi öncesinde müşteri, iç tetkik raporlarına ve bilgi güvenliğiyle ilgili bağımsız değerlendirme raporlarına erişim için bütün gerekli hazırlıkları tamamlamalıdır.
- Yetkili düzenleyici otoritenin katılımından bağımsız olarak, TCS Belgelendirmenin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili ciddi bir olay olduğunu fark etmesi durumunda özel bir denetim gerekebilir. Örneğin, ciddi bir kaza veya ciddi bir düzenleme ihlali yönetim sisteminin tehlikeye düşmeyeceğini ve etkili bir şekilde çalışabileceğini araştırmak için.
- Sertifikalı müşteri tarafından bildirilen veya özel denetim sırasında denetim ekibi tarafından doğrudan toplanan; Ciddi kaza gibi olaylarla ilgili bilgiler veya Yetkili düzenleme makamının katılımını gerektiren ciddi bir düzenleme ihlali; Sistemin İSG belgelendirme gerekliliklerini yerine getirme konusunda ciddi bir başarısızlık gösterdiği durumlarda, sertifikanın askıya alınması veya geri çekilmesi dahil, alınacak aksiyonlara karar vermesi için zemin hazırlar.
- TCS Belgelendirme, ilgili düzenleyici gerekliliklere uymama durumunu tespit etmesi durumunda, denetlenen kuruluş 5 işgünü içinde bilgilendirir ve kuruluşun belgesini askıya alır.
- Sertifikalı müşteri tarafından bildirilen veya özel denetim sırasında TCS denetim ekibi tarafından doğrudan toplanan ciddi kaza gibi olaylarla ilgili bilgiler veya Yetkili düzenleme makamının katılımını gerektiren ciddi bir düzenleme ihlali gibi müşterinin İSG belgelendirme gerekliliklerini yerine getirme konusunda ciddi bir başarısızlık gösterdiği durumlarda TCS Belgelendirme, sertifikayı askıya alabilir. Askı süresi içinde gerekli düzeltmelerin yapılamaması durumunda da sertifikayı iptal eder. Müşteri, **FRM.S.026 Sistem Belgelendirme Fiyat Teklifini** imzaladığında bu şartı kabul etmiş olur.

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars

11. TCS BELGELENDİRME TARAFINDAN YAPILAN DEĞİŞİKLİKLERİN BİLDİRİMLERİ

TCS Belgelendirme, ilgili ulusal ve uluslararası kurumlar, ulusal yasalar, düzenleme ve standartlar, akreditasyon kurumları ve dokümanları ve iç işleyişine dair doküman değişikliklerinde bütün müşterilere yazılı bir şekilde duyurur ve web sitesinde yayınlar. Yurt dışı temsilciliklere ise mail yoluyla bildirir ve iletişim halinde oldukları müşterileri bilgilendirmelerini sağlar. Değiştirilmiş kurallar hakkında karar alınmasını ve bunların yayınlanmasını takiben TCS Belgelendirme, belgelendirilmiş firmaların kendi prosedürlerinde gerekli düzenlemeleri yapmalarını sağlar. Yapılan değişiklikler gözetim denetimi esnasında kontrol edilir. Gerekli değişikliğin yapılmaması durumunda belge askıya alınır.

12. BELGENİN DÜZENLENMESİ

Belgelendirme tetkiki sonucunda yönetim sisteminizin ilgili standarda uygunluğunun tespit edilmesi durumunda (olası bütün uygunsuzlukların kapatılmasını müteakip) müşteri, ilgili standarda göre belge almaya hak kazanacaktır.

Belgelendirme Kararı öncesinde Dosya Kontrol Sorumlusu tarafından dosyanın içeriği;

Evrakların (başvuru formu, sözleşme, müracaat formu, denetçi atama formu, doğrulama formu, plan, rapor (genel inceleme, firma isim doğruluğu, raporun maddelerinin eksiksiz doldurulup doldurulmadığı), check list, uygunsuzluk formları, toplantı kayıtları, denetim programı, güncelleme formu) tam olup olmadığı,

İmzaların eksiksiz olup olmadığının kontrolü yapılarak, ön bilgi/kontrol bulguları rapor halinde firma dosyasına ekleyerek

Belgelendirme Kararı için Belgelendirme Müdürüne iletilir.

Komite/Belgelendirme Müdürü bütün dokümanları kontrol ettikten sonra her türlü olumlu ve olumsuz unsurları irdeledikten sonra müşterinin belgelendirilmesi kararını alır ya da almaz. Bu kararın olumlu olması halinde müşteri adına belge düzenlenerek takdim edilir.

Belgelendirme periyodu 3 yıldır.

ISO 27701 belgesinde, TCS Belgelendirme'den mevcut ISO 27001 belgesi olan ve ISO 27701 için gözetim denetimini beklemeyen başvuruda bulunan firmaların ISO 27701 belgeleri ISO 27001 belgesinde yer alan tarihler referans alınarak hazırlanır.

Belge 2 dilde ve MÜŞTERİ tarafından aksi belirtilmedikçe Türkçe-İngilizce olarak tek bir belge içinde tanzim edilir.

Belge 1 adet A4 boyutunda düzenlenir. Belge, istek halinde diğer dünya dillerinde de düzenlenebilir.

13. BELGENİN YAYINLANMASI

Belgeli firmalar ile ilgili tüm sorumluluk TCS Belgelendirmeye aittir.

Belgelerin geçerlilik durumunu öğrenmek için TCS Belgelendirme ile iletişime geçebilirsiniz. Talep halinde TCS belgelendirme tarafından belgelendirilmiş müşterilerin adı, belgelendirildiği standart, belgenin durumu, müşterinin ili ve ülkesi talep sahibi ile yazılı olarak paylaşılır.

14. BELGELENDİRMEYE ATIFLAR VE LOGO KULLANIMI

Belge ve logolar; www.tcscert.com adresinde yayınlanan **TLM.SUM.05 Logo Kullanma Talimatına** uygun olarak kullanılır.

15. BELGENİN ASKIYA ALINMASI/İPTAL EDİLMESİ

www.tcscert.com adresinde yayınlanan **PRS.SUM.09 Askıya Alma Ve İptal Prosedürüne** uygun olarak gerçekleştirilir.

16. ÜCRETLER

3 yıllık belgelendirme periyodu içerisinde gerçekleştirilecek olan denetimlere ait ücretler **Sistem Belgelendirme Fiyat Teklifinde** belirtilmiştir.

Teklif kapsamında bulunmayan ekstralar, Kalite Yönetim Sisteminin uygulamada yeterliliğini sürdürdüğünün doğrulanması için yapılan ilave Denetimlerle ilgili ücretlerde faturalandırılır. Tetkik ve Gözetim faaliyetlerindeki tüm ücretler seyahat ve konaklama masrafları hariç tutularak (Teklifte aksi belirtilmedikçe) fiyatlandırılmıştır. Gerekliğinde bu masraflar (yol, iade vs) ekstra olarak faturalandırılır. Tüm ücretler bulundukları ülkelerin vergi oranlarına göre vergilendirilir.

17. ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR

Şikayetler, www.tcscert.com adresinde yayınlanan **PRS.SUM.10 Şikayet ve İtiraz Prosedürüne** göre değerlendirilir.

18. AKREDİTASYON KURULUŞLARININ ZİYARETLERİ

Akreditasyon kuralları gereğince; akreditasyon kuruluşunun firmanızda tanık denetim planlanması durumunda, tanık denetim firmanıza haber verilerek ya da verilmeksizin gerçekleştirilecektir. Akreditasyon kuralları gereğince, tanık denetimde denetçi, gözlemci vb olarak görev olan kişiler gizlilik ilkesine uyacaklarını kabul ederler.

MÜŞTERİ, ziyaretlere açık olmayı kabul ve taahhüt eder. İlgili akreditasyon kuruluşu MÜŞTERİ'nin yönetim sistemini yerinde görmek istediğinde MÜŞTERİ her türlü kolaylığı ve ortamı sağlamakla yükümlüdür.

19. ETİK KURALLARA UYUM

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars

TCS BELGELENDİRME, bütün tam zamanlı ve yarı zamanlı çalışanlarını ve taşeronlarını İŞ ETİĞİ KURALLARI'nda yazılı olan prensipleri kendilerine rehber tutarak çalışmalarına zorunlu tutmaktadır.

TCS BELGELENDİRME tüm çalışmalarında tarafsızlık politikasına uygun bir yol izler. Üst yönetim de bunu deklarasyonu ile destekler. Hizmet başvuruları tüm kuruluşlara açıktır. Hizmetlerin sunumu esnasında hiçbir taraf ya da gruba üstünlük yada ayrıcalık tanınmaz. TCS BELGELENDİRME şartlarını, değerlendirmesini, gözden geçirmesini, kararını ve gözetimini (gözetim söz konusu ise) belgelendirmenin kapsamı ile bizzat ilişkili konularla sınırlandırır.

20. UZAKTAN TETKİK TEKNİKLERİ KULLANILARAK TETKİKLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

Yönetim sistemlerinin, sahada tetkik yapılmasının mümkün olmadığı ve/veya efektif olmadığı durumlarda tetkikin tamamının veya bir kısmının bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılarak gerçekleştirilmesidir.

Tetkiki gerçekleştirilecek olan firmanın uzaktan tetkik talebi **FRM.157 Uzaktan Denetim Bildirim Formu** ile alınır. Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından firmanın uzaktan tetkike uygunluğu değerlendirilir. Uzaktan tetkik teknikleri için alt yapı ve/veya verilen izinlerin kısıtlı olması ve tetkikin etkinliğinin tam olarak sağlanamayacağına kanaat getirilmesi durumunda tetkik sahada gerçekleştirilecektir. Ancak tetkiklerin sahada gerçekleştirilmesi mücbir sebepler ile mümkün değil ise; belgenin askıya alınması, iptal edilmesi, mücbir sebeplerin ortadan kalkmasına kadar tetkikin ertelenmesi gibi seçeneklerden biri karşılıklı değerlendirilir.

Tetkik ekibi ve firma tarafından tetkik boyunca sağlanan ve paylaşılan bilgilerin gizliliği korunmalıdır. Her iki taraf ta değerlendirme boyunca duyulan, ifade edilen ve okunan bilgileri doğrulamaya özen gösterilmelidir.

Uzaktan tetkiklerde kullanılacak olan bilgi ve iletişim teknolojileri için tetkik ekibine ilgili yetki ve erişim izinlerinin sağlanması firma tarafından organize edilmelidir. Tetkiklerde kullanılan; yazılım ve programların lisanslı olması gerekmektedir.

Tetkik sırasındaki Bilgi paylaşımı için; firma çalışanları, taşeron ve tedarikçilerine ait kişisel verilerin korunması ve/veya gerekli açık rızaların alınması firma sorumluluğundadır. (Online bağlantı, ses ve video kayıtları, doküman paylaşımı dahil kişisel verilerinin tetkik ekibine iletildiği tüm durumlar)

Aşağıdaki durumların oluşması halinde uzaktan tetkikin tekrarlanmasına veya iptal edilerek saha tetkiki gerçekleştirilmesine karar verilebilir. Bu durumların oluşmaması için önlemlerin alınması firma sorumluluğundadır.

- ✓ Tetkikte kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri için tetkik ekibine verilen yetki ve erişimlerde ortaya çıkacak teknolojik veya idari kısıtlar
- ✓ Yeterli objektif kanıt incelenememesi
 - Yeterli donanım kullanılmaması
 - Dış etkilerden izole ortam oluşturulmaması
 - Gizlilik gerekçesi ile bilgi paylaşımının kısıtlı olması
- ✓ Tetkik planında belirtilen zaman dilimlerinde ilgililere erişilememesi

21. OLAĞANÜSTÜ DURUMLARIN YÖNETİMİ

TCS belgelendirmeyi ve/veya müşteri kuruluşları etkileyen olağan dışı bir olay gerçekleştiğinde, yerinde planlı tetkiklerin gerçekleştirilmesi mümkün olmayabilir. Olağandışı durumlar olarak; savaş, grev, isyan, siyasi istikrarsızlık, jeopolitik gerginlik, terörizm, suç, salgın (epidemik veya pandemik), sel, deprem, kötü niyetli bilgisayar korsanlığı, diğer doğal veya insan eliyle gerçekleşen felaketler sayılabilir.

Olağandışı durumlarda firmanın talebi, Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir.

Bu tür durumlar meydana geldiğinde firma tetkikleri; güvenlik gerekçeleri, tetkik ekibi özel durumları, yasal kısıtlar ve firmanın olağandışı durumdan etkilenme düzeyine bağlı olarak faaliyetlerin sürekliliğinin sağlanması öncelik teşkil edecek şekilde aşağıdaki faaliyetlerden biri seçilir.

- ❖ Planlanan tetkikin gerçekleştirilmesi
- ❖ Uzaktan tetkik teknikleri ile tetkikin gerçekleştirilmesi
- ❖ Alternatif kısa vadeli değerlendirme yöntemlerinin kullanılması
- ❖ Tetkikin ertelenmesi
- ❖ Belgenin askıya alınması veya iptal edilmesi

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars