

	ENDÜSTRİYEL HİZMET KOŞULLARI	BELGE NO. : 999-018486 GÜNC. NO. : 7 SAYFA NO. : 1/5
KISIM/PROJE KODU: 600000	GİZLİLİK DERECESİ: TASNİF DIŞI	

1. TANIMLAR

Müşteri: TÜBİTAK SAGE'nin sunduğu hizmet veya ürünleri talep eden, onlara ihtiyacı olan veya ihtiyacı olduğu tespit edilen ve uygun şartlara sahip gerçek ya da tüzel kişilerdir.

Endüstriyel Hizmet: TÜBİTAK SAGE dışındaki müşterilere verilen her türlü test, kalibrasyon, analiz, ölçüm vb. hizmetlerin tümüdür.

2. KOŞULLAR

- 2.1. Bu belge TÜBİTAK SAGE ile Müşteri arasında herhangi bir endüstriyel hizmet kapsamında bağlatılmış idari, mali ve hukuki şartları içerir.
- 2.2. Talep edilen hizmetin verilmesi yazılı başvurunun TÜBİTAK SAGE tarafından kabulü ile mümkündür.
- 2.3. TÜBİTAK SAGE yukarıda sözü geçen başvuruda yer alan hizmet taleplerini, kendi imkânları dahilinde tarafsızlık ilkesine bağlı kalarak karşılamaktan sorumludur. Hizmet portföyünde olmayan taleplerin karşılanmasından sorumlu tutulamaz.
- 2.4. Müşteri tarafından kullanılacak yöntem belirtilmemiş ise; ulusal/uluslararası kuruluşlar tarafından kabul edilmiş standartlar, güvenilir bir teknik kuruluş tarafından belirtilen, ilgili bilimsel yayınlarda veya dergilerde yayınlanmış olan veya cihaz/sistem üreticisi tarafından belirtilen yöntem TÜBİTAK SAGE tarafından önerilir. Önerilen yöntem müşteri tarafından uygun bulunursa hizmet verilir (TÜBİTAK SAGE uzmanlık alanı dışında yer alan konulara yönelik yöntem önerisinde bulunmaz).
- 2.5. Standart olmayan metotlara göre karşılanacak taleplerde; öncelikle Müşteri, metodun geçerli kılınmadığı konusunda uyarılır. Buna rağmen müşterinin hizmet almak istemesi durumunda, bu durum Test Sonuç Raporu/Kalibrasyon Sertifikası'nda belirtilir.
- 2.6. TÜBİTAK SAGE Test Sonuç Raporu/Kalibrasyon Sertifikaları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, maksadı aşan bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz. TÜBİTAK SAGE'den aldığı belgeleri maksadı aşan bir şekilde kullanan Müşteriler, herhangi bir yargı kararına gerek duyulmadan, hizmet bedelinin 10 katını ve yasal gecikme faizini TÜBİTAK SAGE'ye ödemeyi kabul ederler.
- 2.7. TÜBİTAK SAGE Test Sonuç Raporu/Kalibrasyon Sertifikaları ile verilen bilgilerden, bilgi Müşteri tarafından sağlanmadığı durumlarda sorumludur. Müşteri tarafından sağlanan bilgiler Test Sonuç Raporu/Kalibrasyon Sertifikaları içeriğinde açıkça tanımlanır, ayrıca bu bilginin sonuçları

 TÜBİTAK SAGE	ENDÜSTRİYEL HİZMET KOŞULLARI	BELGE NO. : 999-018486 GÜNC. NO. : 7 SAYFA NO. : 2/5
KISIM/PROJE KODU: 600000		GİZLİLİK DERECE: TASNİF DIŞI

etkileyeceğinin değerlendirilmesi durumunda feragat beyanı eklenir. Endüstriyel hizmet için müşteri tarafından sağlanan bilgilerin doğruluğundan ve bu bilgilerin sonuçların geçerliliğine olan etkilerinden TÜBİTAK SAGE sorumlu değildir.

- 2.8. TÜBİTAK SAGE, hizmetin icrası süresince müşteri cihaz/standart/numunesinde oluşabilecek kasıt unsuru taşımayan hasarlardan sorumlu değildir. Kasıt unsurunun tespiti TÜBİTAK SAGE tarafından kurulan komisyon tarafından yapılır. Kararın TÜBİTAK SAGE aleyhine olması durumunda müşterinin zararı tazmin edilir.
- 2.9. Cihazın/standartın/numunenin arızalı ya da ayarsız olduğu hizmetin icrası esnasında da tespit edilebilir. TÜBİTAK SAGE bu tür arıza/ayar problemleri nedeni ile sorumlu tutulamaz.
- 2.10. Hizmetin başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, TÜBİTAK SAGE ile Müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri bu şartnamenin bir parçası olarak kabul edilir.
- 2.11. Verilen hizmetler için Müşteri'nin 6 (altı) ay içerisinde yapacakları geri bildirimleri dikkate alınır.
- 2.12. Endüstriyel hizmet işlemleri sırasında oluşabilecek, cihaz/standart/numunelerden veya testin yapılabilmesi için Müşteri tarafından sağlanacak olan yardımcı Araç/Gereç/Aygıt'tan kaynaklanan kazalar sebebiyle; TÜBİTAK SAGE çalışanları, cihazları, altyapılarına gelebilecek zarar ve ziyandan Müşteri sorumludur.
- 2.13. Fonksiyonel testler sırasında numunelerin çalışır duruma getirilmesi Müşteri'nin sorumluluğundadır. Numunelerin çalışır duruma getirilmesi için gerekli tüm Araç/Gereç/Aygıt, güç üniteleri vb. gereksinimleri Müşteri tarafından sağlanacaktır.
- 2.14. Cihaz/standart/numunelerin hizmetin icrası öncesi TÜBİTAK SAGE'ye teslim edilmesi ve sonrasında TÜBİTAK SAGE'den alınması için gerekli tüm nakliye işlemleri Müşteri tarafından gerçekleştirilecektir.
- 2.15. Endüstriyel hizmet işlemlerine ilişkin sipariş emri TÜBİTAK SAGE'ye ulaştıktan sonra, ilgili endüstriyel hizmet, TÜBİTAK SAGE tarafından yürütülmekte olan projelerdeki iş programına uygun olarak belirlenecek zamanda gerçekleştirilebilecektir.
- 2.16. Endüstriyel hizmet işlemleri sırasında TÜBİTAK SAGE güvenlik ve gizlilik prosedür ve talimatları uygulanacaktır.
- 2.17. TÜBİTAK SAGE hizmetlerin gerçekleştirilmesi sürecinde elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal hükümler doğrultusunda sorumludur. Bilginin Müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya Müşteri ile yapılan özel sözleşme olduğu durumlar hariç, Müşteri'ye ait tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir ve gizli bilgi olarak kabul edilir. Ancak,

	ENDÜSTRİYEL HİZMET KOŞULLARI	BELGE NO. : 999-018486 GÜNC. NO. : 7 SAYFA NO. : 3/5
KISIM/PROJE KODU: 600000	GİZLİLİK DERECE: TASNİF DIŞI	

Müşteri'ye ait gizli bilginin açıklanmasının kanunen zorunlu kılındığı durumlarda, bilgiler kanuna uygun olacak şekilde paylaşılır.

- 2.18. Endüstriyel hizmet işlemleri sırasında fonksiyonel testleri gerçekleştirmek ve çalışmalarını izlemek amacıyla TÜBİTAK SAGE dışı kurumlardan istisnai durumlar haricinde aynı anda sadece bir kişinin ilgili altyapıya girişine izin verilebilecektir.
- 2.19. Endüstriyel hizmet çalışmalarına TÜBİTAK SAGE dışı kurumlardan katılacak kişiler, TÜBİTAK SAGE'de uygulanan İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürleri, Talimatları ve Kuralları ile İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı kapsamında yürürlükte olan tüzük, yönetmelik, tebliğ vb. her türlü yasal düzenlemeye uymakla yükümlüdür.
- 2.20. Yasal gerekliliklerden kaynaklanması veya müşteri tarafından talep edilmesi durumunda kalibrasyon/test için bir şartnameye veya standarda uygunluk değerlendirmesi yapılır ve uygunluk beyanı raporlanır. İlgili şartname veya standartta karar kuralı yer almıyor ise, müşteri ile mutabık kalınan karar kuralı uygulanır. Uygunluk beyanı ile ilgili talep Endüstriyel Hizmet Başvuru formunun "Açıklamalar" alanında belirtilmelidir.
- 2.21. Endüstriyel hizmetin icrası için Müşteri tarafından teslim edilen ve/veya kargo ile gönderilen cihaz/standart/numunelerin, hizmet tamamlandığına dair müşteriye yapılan bildirimden itibaren en çok 30 gün içinde geri teslim alınması gereklidir.
- 2.22. Endüstriyel hizmetin icrası için Müşteri tarafından teslim edilen ve/veya kargo ile gönderilen cihaz/standart/numunelerin saklama koşullarının bildirilmesinden müşteri sorumludur. Müşteri tarafından herhangi bir bilgilendirme yapılmaması durumunda cihaz/standart/numuneler ilgili altyapı ortam şartlarına göre saklanacak ve saklama koşullarından dolayı meydana gelebilecek zarar ve ziyandan TÜBİTAK SAGE sorumlu olmayacaktır. Ayrıca özel saklama koşulu olduğu halde bildirilmeyen cihaz/standart/numuneler nedeniyle TÜBİTAK SAGE çalışanları, cihazları, altyapılarına gelebilecek zarar ve ziyandan Müşteri sorumludur.

3. ÖDEMEYE İLİŞKİN HUSUSLAR

- 3.1. Endüstriyel hizmetin icrası sırasında cihaz/standart/numunelerden veya Müşteri tarafından sağlanacak olan yardımcı Araç/Gereç/Aygıt'tan kaynaklanan bir sebep ile herhangi bir hizmetin tekrar edilmesi talep edilirse ilgili ücret toplam ücrete eklenecektir.
- 3.2. TÜBİTAK SAGE tarafından endüstriyel hizmet işlemine başlanması sonrasında, müşterinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, vazgeçilen zamana kadar verilmiş olan hizmete karşılık gelen ücret TÜBİTAK SAGE tarafından hesaplanır ve Müşteriye fatura edilir.

	ENDÜSTRİYEL HİZMET KOŞULLARI	BELGE NO. : 999-018486 GÜNC. NO. : 7 SAYFA NO. : 4/5
KISIM/PROJE KODU: 600000	GİZLİLİK DERECESİ: TASNİF DIŞI	

- 3.3. Endüstriyel hizmet işlemine ait veriler, Test Sonuç Raporları/Kalibrasyon Sertifikaları, ücretin **TÜBİTAK SAGE T.C. ZİRAAT BANKASI ANKARA KAMU KURUMSAL ŞUBESİ,**
TR02 000 1001 745 06359535 5335 TL.
- numaralı hesabına endüstriyel hizmet işleminin adı belirtilerek yatırılması sonrasında düzenlenecek fatura ile birlikte teslim edilecektir.
- 3.4. Aksi belirtilmediği sürece ücretlere KDV dahil değildir.
- 3.5. Endüstriyel hizmet işlemine ait ücretlerin, hizmetin icrasına başlandığına dair Müşteriye yapılan bildirimden itibaren en çok 30 gün içinde yatırılması gereklidir. Ücretlerin belirtilen süre içinde yatırılmaması durumunda yasal gecikme faizi uygulanır.
- 3.6. Başvuruda farklı şekilde belirtilmediği ve TÜBİTAK SAGE tarafından onaylanmadığı sürece Test Sonuç Raporu/Kalibrasyon Sertifikası ve fatura gönderimi kargo ile yapılır.
- 3.7. Endüstriyel hizmet ücretlerinin Döviz cinsinden verilmesi durumunda, ödeme Türk Lirası cinsinden, ödeme tarihindeki T.C. Merkez Bankası Döviz Satış Kuru üzerinden yapılacaktır.
- 3.8. Kalibrasyon Sertifikası yenileme ücreti, ilgili kalibrasyon ücretinin % 10'udur. Test Sonuç Raporu yenileme veya İngilizce Test Sonuç Raporu hazırlanması ücretleri, talep edilmesi durumunda ayrıca belirlenir. Bu ücretler Müşteri'ye yukarıda verilen şartlar dahilinde ayrıca fatura edilir.

4. ANLAŞMAZLIKLARIN HALİ

- 4.1. Müşteri, şikayet ve itirazını sözlü olarak (312) 590 90 00 numaralı telefon veya yazılı olarak (312) 590 91 48 numaralı faks veya sage@tubitak.gov.tr e-posta adresi üzerinden iletebilir.
- 4.2. TÜBİTAK SAGE ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır.
- 4.3. Endüstriyel Hizmet sonuçlarının kalitesi 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. Ankara Mahkemeleri ve İcra Daireleridir.