1 . AMAÇ:

Bu programın amacı; ISO 17021-1, ISO 20000-6, ISO 22003, ISO 27006 ve ISO 50003 yönetim sistemi standartlarındaki kurallar doğrultusunda, yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetlerinin esaslarını açıklamaktır.

2 . UYGULAMA :

TERİMLER TARİFLER

Akreditasyon: Bir uygunluk değerlendirme kuruluşu ile ilgili olarak, belirli uygunluk değerlendirme işlerini yapmaya yeterli olduğunu resmi olarak ifade ederek gösteren üçüncü taraf doğruluk beyanı.

Belgelendirme Kuruluşu

Yayınlanan sistem standartlarına ve sistemde gerekli olan herhangi bir ek dokümanlara göre müşterilerin sistemini denetleyen, belgelendiren üçüncü taraf kuruluş. CYBERCERT UYGUNLUK DEĞERLENDİRME A.Ş. ticari unvanıdır. CyberCert' in markası **CYBERCERT, CYBERCERT CERTIFICATION, CYBERCERT TESTİNG, CYBERCERT ACADEMY** olup bundan sonraki tanımlamalarda kısaca **CYBERCERT** olarak anılacaktır.

Müşteri

Ürün, proses ve hizmetin sunulmasından sorumlu olan ve kalite güvencesi uygulaması sağlayabilecek taraf.

Kalite Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Çevre Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu çevresel boyutları bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu iş sağlığı ve güvenliği bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu gıda güvenliği bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Bilgi Teknolojileri - Hizmet Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu bilgi teknolojileri- hizmet yönetimi bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu bilgi güvenliği bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

Kişisel Veri Yönetim Sistemi

Bir kuruluşu kişisel veri/bilgi güvenildiği ve mahremiyet bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

ISO 9000 Serisi

Kalite yönetim sistem standartları

ISO 9001

Kalite yönetim sistem standardı

ISO 14001

Çevre yönetim standardı

ISO 22000

Gıda güvenliği standardı

ISO 20000-1

Bilgi teknolojileri - hizmet yönetim sistemi standardı

ISO 27001

Bilgi güvenliği yönetim sistemi standardı

ISO 27701

Kişisel veri yönetim sistemi standardı

ISO 45001

İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi standardı

Kılavuz dokümanlar: Endüstri tarafından geliştirilmiş o alanda faaliyet gösteren firmaların ortak faydası için denetim standardına yardımcı olacak dokümanlardır.

Belgelendirme :Ürünlerle, proseslerle, sistemlerle veya kişilerle ilgili üçüncü taraf doğruluk beyanı.

Belgelendirilmiş Organizasyon: Yönetim sisteminin tamamının ya da bir parçasının kalite belgesi almaya hak kazanmış olması.

Başvuran: Sistemin bütününü ya da bir parçası için sistem belgesi almak için başvuran ve henüz sertifikaya sahip olmayan anlamındadır.

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

Yönetim Sistemleri: ISO 9001, ISO 13485, ISO 14001, ISO 20000-1, ISO 22000, ISO 22301, ISO 27001, ISO 27701, ISO 50001 gibi yönetim sistemi standartları kapsamındaki sistemi tanımlar.

Sertifika/Sistem Belgesi: Belirlenmiş sistem standardına ve sistemde gerekli olan herhangi bir ek dokümana göre sistem uygunluğunu gösteren, kuruluş adına düzenlenmiş geçerlilik süresi 3 yıl olan dokümandır.

Belgelendirme Sistemi: Belgelendirmenin yapılması ve sürekliliğinin takibi için denetlenmesine yönelik bu standardın şartlarını karşılayacak yapıda şirketimizin oluşturduğu proses ve yönetim kuralları olan sistem.

Majör Uygunsuzluk: İlgili yönetim sistemi standart maddelerinden herhangi biri veya alt başlıkları ile ilgili şartların yeterli olarak tanımlanmaması ve/veya uygulanmaması ve/veya yerine getirilememesi durumu, sistemin sağlıklı çalışmasını etkileyecek önemli eksiklik ve aksaklıkların olması olarak kabul edilir. Belge verilmesine engel teşkil eder. Bu uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetler **kuruluş** tarafından yerine getirilmesine müteakip belgelendirme kararına geçilir.

Minor Uygunsuzluk: İlgili Yönetim Sistemi standardı şartlarından sistemin genelini etkilemeyen türdeki ancak müşterinin yönetim sisteminin amaçladığı sonuçları gerçekleştirme kabiliyeti hakkında önemli bir şüphenin ortaya çıkma durumu olarak kabul edilir. Belge verilmesine engel teşkil etmez. Uygunsuzluğun takip tetkiki ile doğrulanması önerilmemişse bir sonraki denetimde bulunan hususlar incelenir.

Gözlem: Tetkik heyetinin bir sonraki tetkike de yardımcı olması amacıyla belgelendirmeye esas Yönetim Sistemi ile ilgili tespitleridir.

Askıya Alma: Belirlenmiş doğruluk beyanı kapsamının tamamı veya bir kısmı için uygunluk durumunun geçici olarak iptal edilmesi.

Komite / Kurul: CyberCert 'in Yönetim Kurulu tarafından tarafsızlık ve bağımsızlığın sağlanması amacına yönelik oluşturulmuş, çalışma usul ve esasları belirlenmiş olan komitelerdir. CyberCert bünyesinde, **Denetleme ve Tarafsızlık** Kurulu ile İtiraz ve Şikâyet Kurulu olmak üzere iki kurul oluşturulmuştur.

Denetleme ve Tarafsızlık Kurulu: Mali ve Tarafsızlık politikalarını izleyen ve bunları değerlendirerek üst yönetime tavsiyelerini bildiren kuruldur.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu: Yönetim Sistemlerinin Belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan kararlar ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirerek karara bağlamaya yetkilidir.

BELGELENDİRME BAŞVURULARINDA GENEL KURALLAR

CyberCert A.Ş. vermekte olduğu hizmetleri ve bunlar ile ilgili bilgi dokümanlarını web sitesi veya tanıtım dokümanları aracılığıyla ile tüm isteklilere açık olarak bulundurur.

Yapılan başvurular, akreditasyon kurallarının gerektirdiği teknik kısıtlamalar, insan kaynağı yetersizliği veya şirketimizin faaliyette bulunmadığı bir coğrafi bölge olması dışında hiçbir şekilde din, dil, ırk, coğrafi bölge, ticari çıkar gibi kısıtlamalar veya ayrımcılık getirilemez.

Her başvuru sahibine eşit ve hakkaniyet ölçüleri içerisinde davranılır.

Hak etmeyen kesinlikle şirketimiz hizmetlerinden faydalanamaz ve bu engellenir.

Şirketimiz almış olduğu tüm hizmet başvurularını tek tek gözden geçirmeye tabi tutar.

Başvuru gözden geçirmesi, hem hizmet şartlarının gerçekleştirilmesinin garanti altına alınması hem de verilecek hizmetin başvuru sahibinin ihtiyacını karşılaması açısından yapılacaktır.

Başvuruların gözden geçirilmesi ayrıca talep edilen hizmetin şirketimizin hizmet kapsamında olduğunu ve hizmeti verebilecek yeterlilikte ve sayıda personelinin bulunduğunu garanti altına almak üzere yapılacaktır.

Belgelendirme kuralları, şirketimiz prosedür ve talimatları veya akreditasyon kurallarına aykırı olan başvurular ya bir yazı ile veya telefon ile talep sahibine talebin kabul edilemeyeceği gerekçeleri ile birlikte iletilir.

Danışmanlar aracılığıyla gelen başvurular bir ayrıcalık değildir. Başvurular **CyberCert A.Ş.** prosedür kurallarından farklı olarak ele alınmaz. Herhangi bir danışman kuruluş ile ticari veya tarafsızlığı, bağımsızlığı (komisyon verme gibi) etkileyecek ilişki içerisine girilmez ve herhangi bir şekilde yönlendirme yapılmaz.

Telefon ile yapılan görüşmelerde resmi bir teklif verilmez. Belgelendirme, başvuru vb. prosedürler hakkında açıklayıcı bilgiler planlama bölümü tarafından verilir.

Başvuru alınması, teklif, sözleşme aşamalarında ortaya çıkabilecek belirsizliklerde Yönetim Kurulu Başkanına yada vekaletine başvurulur.

Belgelendirme ürün kalitesinin uygunluğunun göstergesi değildir. Sadece referans alınan yönetim sistemi standart modeline uygunluğun göstergesidir.

BAŞVURUNUN ALINMASI VE GÖZDEN GEÇİRME

Belgelendirme başvuruları pek çok kaynaktan gelebilir. Bunlar arasında,

1. Web,
2. Mail,

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

3. Telefon,
4. Müşteri referansları,
5. Danışmanlar,
6. **CyberCert A.Ş.** pazarlama faaliyetleri sonucu

Şirketimize gelen tüm belgelendirme başvuruları; ISO 17021-1, ISO 20000-6, ISO 22003, ISO 27006, ISO 50003, IAF Dokümanları (MD 1, MD 2, MD 4, MD 5, MD 11, MD 16, MD 22), TURKAK prosedürleri ve rehber dokümanları (R10-01,R10-02,R10-04,R10-06,R10-08,R10-09,R10-10,R40-01,R40-02,R40-05,R40-07,12) vb. açıklanan kurallara uygun olarak alınır.

Belgelendirme başvuruları **Sistem Belgelendirme Başvuru Formu** ile alınır ve doldurulması ve şirketimize iletilmesi ile başlar. Sistem Belgelendirme Başvuru formuna ilave olarak;

1- ISO 14001 belge başvurusunda **ISO 14001 çevre başvuru bilgi formu**,
2- FSSC 22000 ve ISO 22000 belge başvurusunda FSSC 22000, **ISO 22000 gıda güvenliği başvuru bilgi formu,**
3- ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27701 belge başvurusunda **ISO 20000-1 & ISO 27001 & ISO 27701 başvuru bilgi formlarının** eksiksiz doldurulması, başvuru kapsamıyla ilgili bilgilerin anlaşılır olması, gerekiyorsa başvuran firmayla irtibat kurularak kapsamın netleştirilmesi Planlama bölümü tarafından sağlanır.

ISO 27001 başvurularında kuruluşunuza ait gizli ya da hassas kayıtların varlığı ve bu hususların denetim esnasında incelene bilirliği hususu BGYS/KVYS/BTHYS Başvuru Bilgi formu ile planlama bölümüne iletilmelidir.

ISO 27701 başvurularında kuruluşunuza ait gizli ya da hassas kişisel veri ve kayıtların varlığı ve bu hususların denetim esnasında incelene bilirliği hususu BGYS/KVYS/BTHYS Başvuru Bilgi formu ile planlama bölümüne iletilmelidir.

ISO 20000-1 başvurularında kuruluşunuza ait gizli ya da hassas kayıtların varlığı hususu BGYS/KVYS/BTHYS Başvuru Bilgi formu ile planlama bölümüne iletilmelidir.

ISO 45001 başvurularında kuruluşunuza ait İSG olay kaza yasal uyumluluk durumları Başvuru Bilgi formu ile planlama bölümüne iletilmelidir.

Başvuru aşamasında aşağıdaki konular ile ilgili bilgiler mutlaka verilmiş olmalıdır.

- Başvuran kuruluş ile ilgili genel özellikler; Tam adı, adresi, iletişim ve irtibat bilgileri vb. varsa diğer yerleşkeleri, prosesleri ve faaliyetleri,
- Ticaret/esnaf sicil gazetesi,
- Belgelendirilmesi istenen standart/standartlar veya diğer şartlar,
- İstenen belgelendirme kapsamı, *(Başvuru yapılan her standart için ayrı ayrı tanımlanmalı)*
- Çalışan sayısı,
- Vardiya sayısı ve vardiyada yapılan iş,
- Ana/Temel proseslerin durumu,
- Yasal zorunluluklar,
- Hariç tutulan standart maddeleri, prosesler,
- Dış kaynaklı prosesler / taşerona verilen prosesler,
- Sistem veya ürün belgelerinin bulunup bulunmadığı,
- Yönetim sisteminin kurulmasında danışmanlık hizmetinin olup olmadığı bilgisi, var ise kimden alındığı bilgisi
- ISO 14001 ÇYS, FSSC 22000, ISO 22000 GGYS, ISO 27001 BGYS, ISO 20000-1 BTHYS, ISO 27701 KVYS başvurularında firma tarafından doldurulmuş ***ilgili Başvuru Bilgi Formu***,
- Birleşik denetimler için başvuru, aşağıdakilerle ilgili bilgi içermelidir.
    a) Kuruluşun yönetim sistemlerinin entegre seviyesi (bakınız Denetim Süresi Belirleme Talimatı)
    b) Kuruluş personelinin birleşik denetimi kapsayan her bir yönetim sistemi standardıyla ilişkili soruları cevaplayabilme kabiliyeti

Yukarıdaki bilgileri eksik olan başvuru sahibi ile Planlama bölümünden bir kişi irtibat kurar ve eksik hususları açıklığa kavuşturur. Ayrıca başvuru sahibi kuruluşun faaliyetlerini daha iyi anlayabilmek için kuruluşun web sitesinin incelenmesi iyi bir alternatif oluşturacaktır.

Başvurular, http://www.cybercertification.com.tr adresinde Belge Başvurusu bölümünde bulunan menü sayesinde veya ilgili formlar kullanılarak da yapılabilir.

Başvurunun dikkate alınabilmesi için başvuru dokümanlarının eksiksiz doldurulması gerekmektedir.

Teklif hazırlamadan önce;

ISO 9001 KYS başvurularında ***Sistem Belgelendirme Başvuru Formundaki*** bilgiler Operasyon Müdürü veya Belgelendirme Müdürü,

ISO 14001 ÇYS başvurularında ***Sistem Belgelendirme Başvuru Formu*** ve ***ISO 14001 Başvuru Bilgi Formundaki*** bilgiler Operasyon Müdürü veya Belgelendirme Müdürü,

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

ISO 45001 İSGYS başvurularında ***Sistem Belgelendirme Başvuru Formundaki*** bilgiler Operasyon Müdürü veya Belgelendirme Müdürü,

FSSC 22000, ISO 22000 GGYS başvurularında teklif hazırlamadan önce ***Sistem Belgelendirme Başvuru Formu*** ve ***FSSC 22000, ISO 22000 Başvuru Bilgi Formundaki*** bilgiler gıda mühendisi veya gıda teknik uzmanı *(ISO 22000 başvurularında gıda teknik uzmanı, gıda güvenliği yönetim sistemi kapsamı dahilinde son ürünün güvenliğine etki edecek tüm prosesler dahil olmak üzere, gıda zincirindeki tüm faaliyetlerin belgelendirme kapsamında olup olmadığını gözden geçirecektir.),*

ISO 27001 BGYS ve ISO 27701 KVYS başvurularında teklif hazırlamadan önce ***Sistem Belgelendirme Başvuru Formu*** ve **ISO 20000-1 & ISO 27001 & ISO 27701** ***Başvuru Bilgi Formundaki*** bilgiler bgys/kvys teknik uzmanı *(ISO 27001 başvurularında bilgi güvenliği teknik uzmanı, bilgi güvenliği yönetim sistemi kapsamının karmaşıklığını gözden geçirecektir.),*

ISO 20000-1 BTHYS başvurularında teklif hazırlamadan önce ***Sistem Belgelendirme Başvuru Formu*** ve **ISO 20000-1 & ISO 27001 & ISO 27701** ***Başvuru Bilgi Formundaki*** bilgiler bgys/kvys teknik uzmanı *(ISO 27001 başvurularında bilgi güvenliği teknik uzmanı, bilgi güvenliği yönetim sistemi kapsamının karmaşıklığını gözden geçirecektir.),*

Denetimlerde, şantiyeli / projeli çalışan sektörlerde mevcut şantiye / proje ya da şantiyeler / projeler varsa Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı göz önünde bulundurularak teklif-denetim planlaması yapılır.

BELGELİ KURULUŞLAR TARAFINDAN YAPILAN MÜRACAATLAR-TRANSFER DENETİMLER

Başka akredite (IAF MLA'yı imzalayan akreditasyon kurumlarından onaylı kuruluşlar) belgelendirme kuruluşlarından alınmış geçerli yönetim sistem belgeli firmalar transfer kapsamında değerlendirilir. Sertifikasyon kuruluşunun ticari faaliyetlerini bitirmesi, akreditasyon faaliyetlerinin sona ermiş olması ya da iptal edilmiş olması durumları da transfer kapsamındadır.

Sertifikalı kuruluşun belgesi; süresi bitmiş, askıya alınmış, geri çekilmiş ise ilk belgelendirme başvurusu yapan kuruluş gibi ele anılır ve *ilgili yönetim sistemi için dökümante edilmiş Denetim Prosedürü* uygulanır.

Akredite bir kuruluştan belgeli olup firmamıza yapılabilecek belge başvurularında, başvurunun alınması vb. tüm süreçler bu prosedüre uygun gerçekleşmektedir.

Başvuran kuruluşun bilgileri planlama personeli tarafından *Transfer Öncesi Gözden Geçirme Formu'na* işlenir. Belgelendirme Müdürü veya Operasyon Müdürü tarafından bu bilgiler incelenir ayrıca müşterinin sertifikasyonu gözden geçirilir. Karar verilmesi halinde firma ziyareti yapılabilir. Belgelendirme müdürü veya operasyon müdürü tarafından sertifikasyonu yapan kurumla bağlantı kurulamazsa transferin sebeplerinin anlaşılabilmesine yönelik aşağıdaki hususlara cevap aranır:

- Firmanın ticari faaliyetlerinin durumu,
- Belge kapsamında yer alan faaliyetlerin doğrulanması,
- Son denetim raporları,
- Herhangi bir uygunsuzluğun giderilip, giderilmeme durumu (transfer denetim için uygunsuzluklar kapatılmış olmalıdır.)

Şayet belgelendirme, yeniden belgelendirme ya da gözetim tetkik raporlarına ulaşılamazsa ya da raporunun süresi geçmiş ise başvuran kuruluş yeni bir müşteri gibi ele alınır.

Transfer aşamasında gözden geçirme prosesinde potansiyel problem belirlenmemişse sözleşme tarihinden itibaren normal karar verme prosesi işletilir ve belge yayımlanır. Gözden geçirme sonrası denetim gerçekleştirilmemiş ise, devem eden geçerli gözetim veya yeniden denetim tarihinde denetim programı yapılır.

Transfer öncesi gözden geçirmede mevcut ya da önceki belgenin yeterliliği hakkında güvensizlik oluşur ve gözden geçirmenin diğer aşamalarında da bu durum devam ederse **CyberCert A.Ş.**;

- Başvuruyu yeni bir müşteri gibi değerlendirebilir, ya da
- Belirlenen sorunlu alanlarda bir denetim gerçekleştirebilir.

Gerekli faaliyetin yapılması ile ilgili karar sorunun türüne ve boyutuna göre ele alınır ve kuruluşa nedeni açıklanır.

Herhangi bir standarda göre başka akredite bir kuruluştan belgeli olup başka bir standardın belgelendirilmesi için başvuran müşteri yeni bir müşteri gibi ele alınır ve bu prosedür kurallarına göre gerekli işlemler yapılır.

ÜLKE DIŞINDAN YAPILABİLECEK BELGELENDİRME MÜRACATLARI

Farklı ülkelerden gelebilecek belgelendirme başvurularında bu prosedür kuralları uygulanır. Başvuru belgelendirme müdürü, operasyon müdürü ve Yönetim Kurulu Başkanına yada vekaletine tarafından gözden geçirilir. Normal gözden geçirme şartlarına ilave olarak başvuru yapılan ülkenin yasal şartları birinci öncelikli konu olara dikkate alınır. Ayrıca yapılacak diğer araştırmalar ile başka bilgilere ulaşılmaya çalışılır. Aşağıdaki hususlar incelenir:

- Başvuru yapılan ülkedeki yasal şartların durumu,
- Güvenlik,
- Ulaşım,
- Dil,
- Kültür,

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

- Çalışma ortamları,
- Personel yeterliliği,

Bu ve buna benzer hususlar Yönetim Kurulu Başkanına yada vekaletine, Belgelendirme Müdürü ve Operasyon Müdürü tarafından gözden geçirilir. Yapılacak olan değerlendirme sonrasında belgelendirme hizmetlerinin üstesinden gelinip gelinemeyeceği ve benzeri değerlendirmeler sonrası teklif karara bağlanır.

Yurt dışında yapılacak belgelendirme faaliyetlerinde "R 10.10 Türkak Sınır Ötesi Akreditasyon Kuralları" rehber dokümanına göre hareket edilir. Yurt dışı denetimlerde, ilgili ülkenin kanunlarını, mevzuatlarını ve yasal şartlarını bilen konuyla ilgili bir uzman bulundurulması zorunludur. Gerekli görülen durumlarda tercüman bulundurulur.

GÖZDEN GEÇİRME

Gözden geçirme sırasında bilgilerin doğruluğu da mümkün olduğunca sorgulanır, bu sorgulama, başvuru sahibi firmanın web sitesinden veya basılı evraklarından yapılabileceği gibi başvuran firmaya bu konular telefon ile sorulabilir. Gözden geçirme sırasında, istenen kapsamda **CyberCert A.Ş.**'in akredite olup olmadığı, yeterli personelinin bulunup bulunmadığı, hizmeti sunabilme yeterliliğinin varlığı da belirlenir.

Akredite olunmamış kapsamlarda firma ile planlama bölümü tarafından irtibat kurulur ve konu hakkında bilgi verilir. Firma kararına göre hareket edilir. Teklif/sözleşme metninde başvuru kapsamı ile ilgili akreditasyonun olup olmadığı tanımlanır.

Gözden geçirme *Başvuru Gözden Geçirme Formu* ile yapılır ve sonuçları ilgili forma kayıt edilir. Gözden geçirme sırasında varsa ortaya çıkan başka konular form üzerine kayıt edilir. Alınan herhangi bir karar ile ilgili nedenler bu forma kaydedilir.

Belgelendirme ve yeniden belgelendirme denetimlerinde mutlaka tüm şantiyeler ve prosesler görülmelidir. (üretim ve hizmet sahaları) Görülmediği taktirde denetime gidilmez ve belgelendirme yapılmaz. Gözetim programı boyunca hiçbir şantiye ve proses denetlenmiyorsa yeniden belgelendirmeye gidilmeden belgenin iptaline karar verilir.

En son gözden geçirme sözleşme imzalanmadan önce ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 standardı için Planlama Personeli tarafından, ISO 20000-1 standardı için **BTHYS Teknik Uzmanı** tarafından, FSSC 22000, ISO 22000 standardı için Gıda Teknik Uzmanı tarafından, ISO 27001 standardı için Bilgi güvenliği Teknik Uzmanı tarafından, ISO 27701 KVYS standardı için **KVYS Teknik Uzmanı** tarafından yapılır.

ISO 14001 başvurusunun gözden geçirilmesinde çevre başvuru bilgi formundaki bilgiler, gerekiyorsa kuruluş ile yapılan görüşmeler ile; ilgili standart kapsamında zorunlu dokümanların dokümante edilip edilmediği, kapsam dahilinde alınması gerekli yasal izinler, risk metodolojisinin oluşturulup oluşturulmadığı, çevre etkilerinin, çevre programlarının hazırlanıp hazırlanmadığı gibi hususlara cevap aranır.

FSSC 22000, ISO 22000 başvurusunun gözden geçirilmesinde gıda güvenliği başvuru bilgi formundaki bilgiler, gerekiyorsa kuruluş ile yapılan görüşmeler ile; ilgili standart kapsamında zorunlu dokümanların dokümante edilip edilmediği, kapsam dahilinde alınması gerekli yasal izinler, risk metodolojisinin oluşturulup oluşturulmadığı, haccp çalışmasının oluşturulup oluşturulmadığı ve ccp'lerin belirlenip belirlenmediği gibi hususlara cevap aranır.

ISO 27001 BGYS başvurularında uygunluk beyanı aranır. ISO 27001 başvurusunun gözden geçirilmesinde **ISO 20000-1 & ISO 27001 & ISO 27701** başvuru bilgi formundaki bilgiler, gerekiyorsa kuruluş ile yapılan görüşmeler ile; ilgili standart kapsamında zorunlu dokümanların dokümante edilip edilmediği, kapsam dâhilinde uyulması gerekli yasal izinler ve firmanın risk değerlendirmeleri, uygulanabilirlik bildirgesi, denetime engel gizli ve hassas bilgilerin varlığı gibi hususlar sorgulanır. Yeterli olmayan durumlarda firma yetkili personeli ile Bilgi güvenliği uzmanı tarafından görüşme yapılır. Sonuçlar başvuru gözden geçirme formuna Bilgi güvenliği teknik uzmanı tarafından kaydedilir.

ISO 20000-1 BTHYS başvurularında uygunluk beyanı aranır. ISO 20000-1 başvurusunun gözden geçirilmesinde ISO 20000-1 & ISO 27001 & ISO 27701 başvuru bilgi formundaki bilgiler, gerekiyorsa kuruluş ile yapılan görüşmeler ile; ilgili standart kapsamında zorunlu dokümanların dokümante edilip edilmediği, kapsam dâhilinde uyulması gerekli yasal izinler ve firmanın risk değerlendirmeleri, uygulanabilirlik bildirgesi, denetime engel gizli ve hassas bilgilerin varlığı gibi hususlar sorgulanır. Yeterli olmayan durumlarda firma yetkili personeli ile Bilgi güvenliği uzmanı tarafından görüşme yapılır. Sonuçlar başvuru gözden geçirme formuna BTHYS teknik uzmanı tarafından kaydedilir.

ISO 27701 KVYS başvurularında uygunluk beyanı aranır. ISO 27701 başvurusunun gözden geçirilmesinde ISO 20000-1 & ISO 27001 & ISO 27701 başvuru bilgi formundaki bilgiler, gerekiyorsa kuruluş ile yapılan görüşmeler ile; ilgili standart kapsamında zorunlu dokümanların dokümante edilip edilmediği, kapsam dâhilinde uyulması gerekli yasal izinler ve firmanın risk değerlendirmeleri, uygulanabilirlik bildirgesi, denetime engel gizli ve hassas bilgilerin varlığı gibi hususlar sorgulanır. Yeterli olmayan durumlarda firma yetkili personeli ile Bilgi güvenliği uzmanı tarafından görüşme yapılır. Sonuçlar başvuru gözden geçirme formuna KVYS teknik uzmanı tarafından kaydedilir.

ISO 27001/27701/20000-1 başvurularında kuruluşunuza ait gizli ya da hassas kayıtların varlığı ve bu hususların denetim esnasında incelenemeyeceği bilgisinin kuruluşunuz tarafından verilmesi ve CyberCert BGYS/KVYS/BTHYS

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

uzmanı tarafından bu hususlar incelenmeden tetkikin yapılmasının mümkün olmadığına karar verilmesi durumunda denetimin gerçekleşemeyeceği bilgisi planlama bölümü tarafından mail/yazılı olarak kuruluşunuza bildirilir.

Entegre denetimlerin gözden geçirmesi yapılırken entegre denetimi kapsayan yönetim sistemi standartları ile ilgili herhangi bir ek faaliyet (kısıtlamalar) olup olmadığı dikkate alınır. (Örnek : özel sektör proje şartları vs.)

Gözden geçirmelerde yeterli olunmayan teknik konular için yeterli bir başdenetçinin görüşü alınır.

Operasyon Müdürlüğü ve Yönetim Kurulu Başkanına yada vekaleti akreditasyon olmadığı için veya yeterli uzmanlık, beceri veya tecrübe olmadığı için oluşan müşteri kayıplarını takip edeceklerdir, gerekli değerlendirmeler sonucunda karar verilirse TURKAK' a kapsam genişletme ile ilgili başvuru yapılacaktır.

Gözden geçirme faaliyeti, belgelendirme ile ilgili başka herhangi bir faaliyete başlamadan ve teklif hazırlanmadan önce Başvuru Gözden Geçirme Formuna/BYS yazılımı üzerindeki başvuru gözden geçirme alanına kaydedilip onay kısmına tik atılarak tamamlanacaktır ve aşağıdakiler garanti altına alınacaktır.

a) ***Sistem Belgelendirme Başvuru formu*** ve diğer ilgili formlarda tanımlanan yönetim sistemi ile ilgili bilgiler 3 yıllık tetkik programının geliştirebilecek yeterliliktedir.

b) **CyberCert A.Ş.** ile başvuran kuruluş arasında varsa ve biliniyor ise her hangi bir yanlış anlama konusunun çözümlenmesi,
c) **CyberCert A.Ş.** in belgelendirme faaliyetini gerçekleştirebilecek yeterlilikte ve kabiliyette olup olmadığı,
d) İstenen belgelendirme kapsamı, denetleme sahaları, denetim için gereken zaman ve belgelendirmeyi etkileyebilecek başka herhangi bir nokta (dil, güvenlik, bağımsızlık ve tarafsızlık vb.) göz önüne alınmış mı?
d) Teklif verme ve denetimi yapma ile ilgili verilen karar yorumu kayıt altına alınır.

Bu gözden geçirme sırasında belirlenen ISO 9001, ISO 14001 standartları için EA/Nace kodu, ISO 22000 standardı için, Gıda Grubu kategorisi ve varsa kaydedilen ekstra insan kaynağı gerekliliği, ISO 20000-1 & ISO 27001 & ISO 27701 için sektör bilgisi daha sonra denetim ekibi atanırken planlama departmanı tarafından dikkate alınacaktır. Burada belirtilen insan kaynağı hem denetimi yapma açısından hem de belgelendirme kararı verme açısından belirlenir.

Denetim ekibi *Belgelendirme Personeli Kalifikasyon Programına* göre daha önceden atanmış denetçiler arasından planlama departmanı tarafından belirlenir. Yeterli denetçi yoksa denetim ekibine uzman takviye edilir. Her denetim için denetim ekibi tüm denetimin yeterli bir şekilde gerçekleştirilebileceği bir yeterlilikte ve **CyberCert A.Ş.** prosedürlerinde verilen kurallara uygun olarak atanır.

KAPSAM DEĞİŞİKLİĞİ TALEPLERİ:

Değişiklik talebi yazılı olarak kuruluştan alınır. Talep Belgelendirme Müdürü, Operasyon Müdürü ve bir önceki denetimi yürüten başdenetçi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda;

Kapsam akreditasyon şartlarını karşılıyorsa ilk başvuru gibi işlem görür.

Denetim; ISO 9001, ISO 14001 için *KYS, ÇYS Denetim Prosedürüne*, ISO 50001 için *EYS Denetim Prosedürüne*, FSSC 22000. ISO 22000 için *GGYS ve FSSC 22000 Denetim Prosedürüne*, ISO 27001, ISO 27701 için *BGYS, KVYS Denetim Prosedürüne*, ISO 45001 için *İSGYS Denetim Prosedürüne* ve ISO 20000-1, ISO 22301 için *İSYS ve BTHYS Denetim Prosedürüne* uygun olarak gerçekleştirilir. Kapsam değişikliğinin akreditasyon kapsamında olmaması halinde Operasyon Müdürü tarafından kuruluş ile görüşme yapılır.

ISO 14001 kapsam değişikliklerinde çevre boyut ve etkileri kuruluştan istenir. ISO 45001 kapsam değişikliklerinde İSG programları ve risk analizi kuruluştan istenir. ISO 22000 kapsam değişikliklerinde ön şart / operasyonel ön şart koşulları gerekip, gerekmediği gıda teknik uzmanı tarafından değerlendirilir. Değişiklik yeni HACCP çalışması gerektiriyorsa kuruluştan dokümanlar talep edilir. ISO 20000-1 & ISO 27001 & ISO 27701 kapsam değişikliklerinde istenen BGYS, KVYS, BTHYS kapsamı ile ilgili dokümanlar talep edilir.

Değişiklik talebi (kapsam genişletme veya kapsam daraltma) denetim sırasında geldiği taktirde, baş denetçi planlama personeli ve/veya operasyon müdürü ile irtibata geçerek yeni eklenecek kapsamın **CyberCert A.Ş.** Belgelendirme kapsamında olduğuna, denetim ekibinin bu kapsamda yeterli olduğuna dair onay alır. Söz konusu kapsam belgelendirme kapsamında değilse kapsam genişletme yapılmaz. Denetim ekibi ilgili kapsamda yetersiz ise yeterli bir denetim ekibi tarafından ek denetim yapılarak kapsam genişletilir.

TEKLİF HAZIRLANMASI

Kuruluşa ait şirket bilgileri *belgelendirme yönetim sistemi (BYS)* programına planlama bölümü tarafından kayıt edilir.

Sistem Belgelendirme Başvuru formu, ek dokümanlar ve *Başvuru Gözden Geçirme Formundaki* bilgiler doğrultusunda Planlama Bölümü tarafından *Sistem Belgelendirme Sözleşmesi* ile teklif hazırlanır. Başvuru formuna BYS sistemi tarafından verilen 9 haneli bir teklif numarası verilir. Verilen bu numara her başvuru için verilmiş bir numara olup değiştirilmez.

Başvuru gözden geçirme sonrasında *Sistem Belgelendirme Sözleşmesi* ile hazırlanan teklif Yönetim Kurulu Başkanına yada vekaletine veya belgelendirme müdürü tarafından imzalanır ve *Sistem Belgelendirme Sözleşmesi*

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

müşteri kuruluşa teklif olarak iletilir. Sözleşme ilk belgelendirme, birinci ve ikinci gözetim vb. denetim hususlarını kapsar. Yeniden belgelendirme sürecinde tekrar sözleşme hazırlanır. Ücretler Sistem Belgelendirme Ücretlendirme Politikasına göre hesaplanır. Kuruluşun başvurusu kapsamında verilen teklifin geçerliliği **3 aydır**. Sözleşme onayı ile birlikte **6 ay** içinde belgelendirme tetkiki kabul edilmeyerek ertelenir ise kuruluşun başvuru / sözleşmesi iptal edilir.

SÖZLEŞME

CyberCert A.Ş. tarafından teklif olarak iletilen *Sistem Belgelendirme Sözleşmesi* müşteri tarafından kabul edildiği zaman son sayfası imzalanacak ve diğer sayfaları paraf atılınca sözleşmeye dönüşecektir.

Sözleşmeler atanmış imza yetkisine sahip şirket müdürü tarafından veya yetkilendirilen kişi tarafından imzalanacaktır. Müşterinin mutlaka ıslak imzası ve müşteri firmanın kaşesi alınacaktır. Sözleşme aşamasında ıslak imzanın şirketimize ulaşmasında yaşanabilecek zorluklarda (firmanın şehir dışında olması, iş yoğunluğu ve benzeri) faks veya mail yolu ile onaylanmış sözleşme alınacaktır. Denetime giden başdenetçiye planlama bölümü tarafından bilgi verilerek ıslak imzalı sözleşmenin alınması sağlanacaktır.

Her müşteri için planlama bölümü tarafından dosya oluşturulacak ve dosya içerisinde müşteriye ait dokümanlar (teklif, başvuru gözden geçirme, sözleşme, sicil gazetesi vb.) yerleştirilecektir.

Sözleşme Numarasının Verilmesi: Sözleşme Numarası müşteri teklif numarası ile aynıdır.

BAŞVURUNUN İPTALİ

Sözleşme onay tarihi itibari ile Aşama I tetkiki (saha) **6 ay** içinde kuruluş tarafından kabul edilmez veya Aşama I tetkikinden (saha veya masa başı) itibaren **6 ay** içinde belgelendirme denetimi kuruluş tarafından kabul edilmeyerek ertelenir ise kuruluşun başvurusu / sözleşmesi iptal edilir. Başvurusu düşen kuruluşun yeniden müracaatı, yeni müracaat olarak değerlendirilir, eski müracaat numaraları iptal edilerek yeni teklif numarası açılır.

ÖN TETKİK (Tercihe bağlı)

Müşterinin isteğine göre bir ön tetkik yapılabilir. Ön tetkik yapılmasındaki temel amaç belgelendirilmeye olan hazırlığın garanti altına alınmasıdır. Ön tetkik kuruluşun yerinde gerçekleştirilir. Kuruluş alt yapısının yeterliliği ve genel olarak proses bazında inceleme yapılır. Müşteri kuruluşa kapanış toplantısında, ön tetkik sonuçları ve ön tetkik sonrası uygulanacak prosedür hakkında bilgilendirilir. Belgelendirmeyi engelleyecek durumların tespiti halinde bir rapor düzenlenir. Ön tetkikin kapsamı müşteri ile koordinasyon halinde belirlenir ve tetkikin süresi belgelendirme tetkikinin süresini geçemez.

DENETİM PLANLAMA

Yapılacak olan denetimlerin etkinliğini artırabilmek için yapılacak olan tüm denetimler yapısal bir yaklaşım ile planlamaya tabi tutulur.

Genel olarak denetimler fiziki olarak yerinde yapılmakla beraber şartların oluşması durumunda uzaktan da yapılabilir. Uzaktan denetim gerektiren şartlar ve uzaktan denetimler yukarıdaki prosedürlerin şartlarına ilave olarak ise *Acil Durumlar ve Uzaktan Denetim Prosedüründe* açıklandığı şekilde yapılacaktır..

Planlama bölümü tarafından sözleşme onayını takiben firmanın belgelendirme kararı ile başlayan belgelendirme çevrimi boyunca 2. Aşamalı belgelendirme denetimi, en az 2 adet gözetim denetimi ve üç yıllık çevrim sonunda yapılacak yeniden belgelendirme denetimi süreçlerini içeren Sistem Belgelendirme Çevrim Programı hazırlanır. Hazırlanan çevrim programı, firmanın belgelendirme çevrimi boyunca muhtemel denetim tarihleri, belgelendirme ve gözetim denetimlerinde bakılacak firma prosesleri ve denetlenecek standart maddeleri bilgilerini içerir. Çevrim boyunca firma kapsamı, çalışan sayısı vs. değişiklikleri çevrim programından atıf yapılan başvuru gözden geçirme formu ile gözden geçirilir ve değişiklik bilgileri çevrim programında kayıt altına alınır. Hazırlanan çevrim programına denetim sonrası var ise değişiklikler işlenerek program belgelendirme kararı sonrası sertifikalar ile birlikte firmaya gönderilir.

CyberCert A.Ş. planlama ofisi ve denetim ekibi kuruluşların bir gözetim süresi içerisinde tüm lokasyonların, kapsamların ve proseslerin denetlenmesi ile ilgili planlamayı yapar. Planlama Sistem Belgelendirme Çevrim Programına kayıt edilerek bir sonraki denetim için kayıt oluşturulur. Belgelendirme müdürü raporu gözden geçirirken kapsamdaki tüm faaliyet alanlarının ve proseslerin (farklı nace kodlarına göre) belgelendirme, yeniden belgelendirme ve 3 yıllık gözetim periyodunda denetlendiğini takip edecektir.

Gözetim denetimleri sırasında firmanın faaliyet gösterdiği tüm kapsamları içeren proje yada projelerin olması durumunda istenirse firmanın sözleşmesi yenilenerek belgelendirme denetimi şeklinde denetim gerçekleştirilebilir.

Bir belge fazla sayıda faaliyet (farklı nace kodları) yada fazla lokasyon içerdiğinde, 3 yıllık belgelendirme periyodu süresince kapsamın ve tüm sahaların tüm unsurları denetlenmelidir. Bu takibi sağlamak amacıyla hangi faaliyetlerin ve sahaların gözetimlerde denetlendiği denetçi ile görüşerek/rapor içeriğine bakılarak Sistem Belgelendirme Çevrim Programı ile kayıt altına alınır. Çoklu yönetim sistem standartlarında belgelendirme sağlandığında, tetkik planlaması; belgelendirmenin güveni için her bir standart için saha tetkiklerini sağlayacak şekilde yapılır.

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

Planlama bölümü tarafından sözleşme onayı yapılan müşteri kuruluşlardan denetimden en az **5 gün** önce Kalite el kitabı, Prosedürler vb. dokümanlar basılı kopya veya elektronik kopya olarak **CyberCert A.Ş.**'e ulaştırmaları talep edilir. Doküman gelme süresinde azalma olduğunda **CyberCert A.Ş.** denetim tarihini değiştirme hakkını saklı tutar.

1. Aşama denetimi için doküman gözden geçirme saha da yapılacak 1. Aşama denetimler için, 1. Aşama için belirlenen tarihte kuruluşun yerinde gerçekleştirilir. Doküman gözden geçirmede en azından; zorunlu prosedürlerin varlığı, yeterliliği, kalite el kitabı, varsa hariç tutmalar, gerekçeleri, prosesleri, kuruluşun kapsamına giren yasal ve resmi mevzuat (ruhsatları da içeren) hakkında bilgi vb. hususlar elde edilecek şekilde gerçekleştirilir.

1. Aşama denetiminin yapılabilmesi için firmanın yönetim sistemini iç tetkikler ve yönetimin gözden geçirme toplantılarının yapılmış olması şartıyla minimum **2 ay** uyguluyor olması esastır. Firmalar tarafından gönderilen kalite el kitabı, prosedürler gibi dokümanların ilgili baş denetçiye teslimi planlama bölümü tarafından yapılır. Dokümanlar gizlilik ilkesine göre muhafaza edilir.

Planlama bölümü tarafından sözleşme onayını takiben *Denetim Süresi Belirleme Talimatı*, *EA Risk Sınıflama Talimatı*, çoklu işletmeler için *Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı*, çevre komplekslikleri için *Komplekslik ve İş Sektörleri Talimatına* göre planlama faaliyetleri gerçekleştirilir.

Denetçi atamalarında denetim ekibi belirlenirken ekip üyelerinin denetimi yapılacak firmada daha önce denetlenecek yönetim sistemini kaç kez denetlediği gözden geçirilir ve denetçinin aynı firmaya aynı yönetim sistemleri denetimi için üst üste bir belgelendirme çevrimden fazla gitmeyeceği şekilde planlama yapılır. **CyberCert A.Ş.**'de tüm denetimler baş denetçi statüsü kazanmış kişiler tarafından yürütülür.

Aşama 1 ve 2. aşama denetimi için *Denetim Görevlendirme Formu* oluşturulur. Kesinleşen denetim görevlendirme formu denetim heyetine mail veya elden tebliğ edilir ve denetçinin imzası ile atama şartları kabul edilmiş olur. Aşama 1 denetimi için denetim programı detaylı hazırlanmaz. Aşama 1 denetiminde denetlenecek konular (1. Aşama denetim raporları) ve denetim süresi dikkate alınarak program oluşturulur. Detay program aşama 2 denetimi için baş denetçi tarafından aşama 1 denetimi sonrasında oluşturulur.

ISO 9001 ve ISO 14001 Denetimlerinde görevlendirilecek denetçiler müşteri kuruluş 3'lü nace gurubundan atanmış denetçiler arasından seçilir. Üç haneli NACE kodu için herhangi bir uzman/denetçi bulunmadığı durumlarda , yakın bir NACE kodu ile başka bir denetçi seçilebilir. Bu durumda seçilme nedeni denetim görevlendirme formunda kayıt altına alınır. ISO 22000 Denetimlerinde görevlendirilecek denetçiler müşteri kuruluş gıda zinciri kategorisinden atanmış denetçiler arasından seçilir. ISO 27001 Denetimlerinde görevlendirilecek denetçiler ISO 27001 Sektör Belirleme ve Risk Sınıflama Talimatında belirtilen müşteri kuruluş sektöründen atanmış denetçiler arasından seçilir.

Denetimlerde görevlendirilecek denetçiler belirlenirken, o tarihlerde programlarının uygun olup olmadıkları, coğrafi konumları ve çıkar ilişkisinin olup olmadığı önemle üzerinde durulması gereken konulardandır.

Tüm denetimler için denetimden en az **4 gün** önce *Denetim Görevlendirme Formu* her denetim için ayrı ayrı yapılır ve denetim ekibi görevlendirilir. Tüm denetimler (1. Aşama, 2. Aşama gibi) için denetim programı formu başdenetçi tarafından oluşturulur.

Tüm denetimler için denetimden en az **4 gün** önce müşteri kuruluş ile iletişime geçilerek denetim amaç hedefleri ve kriterleri konusunda bilgi alışverişi yapılarak Yönetim Sistemleri Denetim Planı başdenetçi tarafından hazırlanır ve en az **3 gün** önceden ilgililere ofis den faks veya mail yolu ile gönderilir. İlgililer arasında denetim ekibinde bulunan denetçi ve uzmanlar, denetlenecek firma temsilcileri ve gerekirse ofis vardır. Yönetim Sistemleri Denetim planı ile birlikte denetim ekibinin özgeçmişleri de firmaya faks veya mail yolu ile gönderilir. Firma yetkilileri tarafından Yönetim Sistemleri Denetim Planı ve ekibine **2 gün** içerisinde itiraz olmazsa tetkik amaç, hedefleri, kriterleri ile beraber ekip ve program onaylanmış kabul edilir.

Baş denetçi Yönetim Sistemleri Denetim Planını hazırlarken aşağıdakilere dikkat eder.

- Denetlenecek faaliyetlerin uygun denetçilere dağıtılması. Denetlenecek olan faaliyetin faaliyet kodu onu denetlemek için seçilen denetçinin denetçi kodu ile tutarlı olmalıdır.
- Denetim için ayrılan toplam süre,
- Kuruluşun proses ve departmanlarının durumları, karmaşıklıkları, büyüklükleri ve yetkililerin denetim anında bulunabilirliği,
- Denetim sırasında gidilecek olan yerleşkeler seyahat süreleri,
- Denetim ekibi ile denetim sırasında yapılacak ara değerlendirme toplantıları,
- Çoklu yönetim sistem standartlarında belgelendirme sağlandığında her bir standart için saha tetkiklerini sağlayacak şekilde yapılır.

Baş denetçi tarafından hazırlanan Yönetim Sistemleri Denetim Planı en az aşağıdakileri maddeleri kapsayacak şekilde düzenlenir.

a) Tetkik amaç, hedefleri, Tetkik kriterleri ve referans dokümanları,
c) Tetkik kapsamı; tetkik edilecek organizasyon ve fonksiyonel birimlerin belirlenmesi dahil,
d) Saha tetkik faaliyetlerinin yapılacağı tarihler ve yerler, uygun olduğu taktirde geçici saha ziyaretleri dahil,
e) Saha tetkik faaliyetlerinin beklenen zamanları ve süreleri

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

f) Tetkik ekibi üyelerinin ve refakatçilerin rolleri ve sorumlulukları,

Yönetim Sistemleri Denetim Planı hazırlanırken veya revize edilirken ISO 17021-1 standardı madde 9.2.3'te belirtilen hususlar dikkate alınır. Denetim planları denetimlerden önce ilgili kuruluşa iletilir ve her denetimin açılış toplantısında mutlaka teyit edilir. Denetim planları bir denetim kaydı olarak müşterinin ilgili dosyasında saklanır.

Başdenetçiye ilgili standart kapsamında; denetim raporları (aşama 1 ve aşama 2, denetim görevlendirme ve benzeri dokümanlar) ve ilgili formlar planlama bölümü tarafından mail yolu veya elden teslim edilir.

Kesinleşen denetim tarihinden **2** gün önce planlama bölümü planlanan faaliyetlerin son durumu ve denetimi hatırlatıcı mahiyette başdenetçi ile kısa bir görüşme yapar. Belirlenen denetim heyetinde herhangi bir sebepten kaynaklanabilecek değişikliklerde, denetim görevlendirme formu yenilenir. Yönetim Sistemleri Denetim Planı revize edilir ve müşteriye bilgi verilir. Müşteri onay verir ise normal denetim süreci izlenir.

Planlama ofisi kesinleşen denetimlere ait bilgileri bys yazılımına kayıt ederek takibini yapmakla sorumludur.

Aşama 1 denetimi sırasında eğer denetim adam/gün sayısını değiştirecek şekilde sapmalar var ise bu durum denetçi gün sayısının ve denetim ücretinin arttırılabilmesi amacı ile müşterinin dikkatine sunulur ve 1. aşama raporuna başdenetçi tarafından kaydedilir.

2. aşama denetimlerinde görevlendirilecek denetçiler, uzmanlar ISO 17021-1, ISO 19011, ISO 20000-6, ISO 22003, 27006 şartlarına uygun olacak şekilde belirlenir ve 1. aşama denetimleri de göz önüne alacak şekilde Denetim programı başdenetçi tarafından oluşturulur. 2. aşama denetimleri mutlaka müşteri yerinde yapılır ve yönetim sisteminin uygulamasının ve etkinliğinin değerlendirilmesine yöneliktir.

GÖZETİM DENETİMLERİNİN PLANLANMASI

CyberCert A.Ş., belgelendirdiği kuruluşların 3 yıllık belgelendirme sürecindeki sistemlerinin uygunluğunu sürekli izler ve değerlendirir. Bu değerlendirmenin yollarından biriside 3 yılık periyotta yılda en az bir defa olmak üzere ara denetimler gerçekleştirmektir. Ara denetimler daha önceki denetim sonuçlarından alınan denetim performansına ve en son denetimi yapan ekibin tavsiyesine göre programlanır. **CyberCert A.Ş.** belgelendirme denetimini takip eden ilk ara denetimini ilk/yeniden belgelendirme karar tarihinden itibaren 12 ay içerisinde tamamlar.

3 yıllık belgelendirme süresi döneminde tüm sistem elemanlarının en az **1 kez** denetlenmesi yeterli görülür ancak her gözetim denetiminde iç denetimler, yönetimin gözden geçirmesi mutlaka denetlenir.

Ara denetimler programlanırken denetim tarihinden en az 15 gün önce firmaya Bilgilendirme Formu, faks posta, mail veya elden firmaya teslim edilir. Gözetim denetim tarihi ve denetim prosesini etkileyecek konularla ilgili (adres, unvan, kapsam, çalışan sayısı değişikliği gibi) teyit yazısı alınır.

Herhangi bir sebeple 1. Gözetim denetiminin 12 ay (olağanüstü sebepler dışında) içerisinde yapılamaması halinde, firmanın sertifikası en fazla 6 ay süre ile askıya alınır.

Firma askıya alınan firmalar listesine kayıt edilir. Askı süresi içerisinde gözetim denetiminin gerçekleşmesi durumunda normal periyod içerisinde yapılacak gözetim denetiminden farklı olarak 2. Aşama denetimi ve 2.aşama denetim a/g süresi kadar denetim yapılır. Yapılan denetim sonucuna göre sertifikasyon süreci sonuçlandırılır. en fazla 6 aylık süre içerisinde denetimin gerçekleştirilememesi durumunda firmanın belgesi iptal edilir. Firma iptal edilen firmalar listesine kayıt edilir. İptal edilen firmanın yeniden başvuru yapması halinde ilk belgelendirme prosedürlerine göre işlemler yürütülür.

2.gözetim denetiminde ise firmanın gözetim teklifine karşı geçerli bir erteleme talebinde bulunması durumunda en fazla 2 ay süreyle erteleme yapılır. Normal zamanda denetim yapılamamış ve erteleme talebi olmaması durumunda ise firmanın sertifikası en fazla 6 ay süre ile askıya alınır. Erteleme talep edilmesi durumunda bu süre erteleme tarihi bitiş tarihi itibari ile 4 aydır. Firma askıya alınan firmalar listesine kayıt edilir.

Askı süresi içerisinde gözetim denetiminin gerçekleşmesi durumunda normal periyod içerisinde yapılacak gözetim denetiminden farklı olarak tam bir 2. Aşama denetimi ve süresi kadar denetim yapılır. Yapılan denetim sonucuna göre sertifikasyon süreci sonuçlandırılır. 6 aylık süre içerisinde denetimin gerçekleştirilememesi durumunda firmanın belgesi iptal edilir. Firma iptal edilen firmalar listesine kayıt edilir. İptal edilen firmanın yeniden başvuru yapması halinde ilk belgelendirme prosedürlerine göre işlemler yürütülür.

Belgeli kuruluş, olağanüstü durumlarda (salgın, nükleer sızıntı vb.) gözetim denetimlerini erteleme talep edebilir. Bu talep ile erteleme süreci müşteri kuruluşun yazılı veya mail yoluyla yaptığı başvuruyla Belgelendirme Müdürü tarafından başlatılır ve aşağıdaki bilgiler müşteri kuruluştan yazılı veya mail yoluyla istenir;

- Kuruluş ne zaman normal bir şekilde faaliyet gösterebilecek?
- Kuruluş, belgelendirme kapsamındaki yönetim sistemi ile ürettiği ürünleri ne zaman sevk edebilecek veya hizmeti gerçekleştirebilecek?
- Kuruluşun alternatif üretim ve / veya dağıtım sahaları kullanması gerekecek mi? Eğer öyleyse, bunlar şu anda mevcut sertifika kapsamında mı yoksa değerlendirilmesi gerekecek mi?
- Mevcut durum (stok, tedarik zinciri, üretim, sevkiyat vb.) hala müşteri şartlarını karşılıyor mu yoksa belgeli kuruluş olası tavizler için müşterileriyle iletişime geçecek mi?

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

- Sertifikalı kuruluş, bir felaket kurtarma planı veya acil durum müdahale planı gerektiren bir yönetim sistemi standardına göre sertifikalandırılmışsa, sertifikalı kuruluş planı uyguladı mı ve etkili miydi?
- Gerçekleştirilen süreçlerden ve / veya hizmetlerden bazıları veya sevk edilen ürünler başka kuruluşlara taşerona verilecek mi? Öyleyse, diğer kuruluşların faaliyetleri sertifikalı kuruluş tarafından nasıl kontrol edilecek?
- Yönetim sisteminin işleyişi ne ölçüde etkilendi?
- Sertifikalı kuruluş bir etki değerlendirmesi yaptı mı?
- Uygun olduğu şekilde, alternatif örnekleme alanlarının belirlenmesi amacı ile tüm alanlar/sahalar/şantiyeler iletilmiş mi?

Müşteri kuruluştan alınan yukarıdaki bilgiler ile müşteri kuruluşun yönetim sistemi uygulama ve geçmiş denetim performansları göz önüne alınarak gözetim denetimleri belgelendirme müdürünün kararı ile 6 aya kadar ertelenebilir. Alınan erteleme kararı gerekçeleri ile birlikte tetkik programına kaydedilir. Yapılan erteleme gözetim periyodunu etkilemez. Yine erteme sonrasında herhangi bir sebeple denetim yapılamaz ise askı süreçleri işletilmeden müşteri kuruluşun belgesinin iptal süreçleri işletilir.

Gözetim denetimlerinde majör uygunsuzlukların kapatılmaması belgenin askıya alınma sebebi olabilir. Minör uygunsuzluklarda belge devamı sağlanır ancak firma tarafından düzeltici faaliyet planlaması görülür.

Majör uygunsuzluğun kapatma süresi **3 aydır**. 3 ayın sonunda kuruluş tarafından yapılamayan düzeltici faaliyetlerde geçerli sebepler kuruluş tarafından gösterilemezse belge askı ve iptal süreçleri uygulanır. Haklı gerekçeler olması halinde 3 aylık ek süre tanınabilir.

İlk gözetim denetimi için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile (örneğin Fuar, Konferans, İş Gezisi, Geçici Sağlık Sorunları, Geçici Olarak Üretim ve Hizmetin Durması gibi) Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek, gözetim 1 denetimi en fazla 10 gün kadar ertelenebilir**.**

2. gözetim denetimi için kuruluşlardan gelen erteleme talepleri gerekçesi belirtilmiş olmak kaydı ile (örneğin Fuar, Konferans, İş Gezisi, Geçici Sağlık Sorunları, Geçici Olarak Üretim ve Hizmetin Durması gibi) Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilerek, gözetim 2 denetimi en fazla **2 aya** kadar ertelenebilir. Erteleme durumunda yapılan gözetim denetimine ait tarih, bir sonraki denetim tarihini bağlamaz. Erteleme süresini aşan gözetim denetimleri 2. aşama denetimi süresi kadar yapılır ve tüm kuruluş prosesleri ile ilgili standart maddeleri denetlenir**.**

YENİDEN BELGELENDİRME DENETİMLERİNİN PLANLANMASI

Yeniden belgelendirme denetimleri tüm sistemin yeniden denetlenmesi amacı ile yapılır ve planlanır. **3 yıllık** belge süresi boyunca ara denetimlerde tüm sistem elemanlarının her denetimde hepsine bakılmadığı için **3 yılın** sonunda tüm sistemin bir bütün olarak denetlenmesi gerekmektedir.

Yeniden belgelendirmede ilgili standardın tüm maddelerinin denetlenmesi ve belgelendirme kapsamında bulunan tüm proses ve faaliyetlerin denetlenmesi gerekir.

Yeniden belgelendirme denetimlerinde, kuruluş yönetim sisteminin devam eden uygunluğu, etkinliği ve şartları yerine getirmedeki sürekliliğinin tekrar belirlenmesi ve teyit edilmesi amaçlanır.

Üç yıllık periyot içerisindeki en son ara denetiminde denetim ekibi kapanış toplantısında bir sonraki denetimin yeniden belgelendirme denetimi olacağını ve bu amaçla **CyberCert A.Ş.** ofisinin kuruluşu muhtemel denetim tarihinden **3 ay** önce bilgilendirme formu ile bilgilendirme yapılarak yeniden belgelendirme süreçleri başlatılır.

Belge bitiş tarihinden **3 ay** önce ilgili kuruluş ofis tarafından aranır ve kuruluşun **CyberCert A.Ş.** de bulunan bilgilerinin, proseslerinin, personelinin, kapsamının değişip değişmediği belirlenir. Bu bilgiler ışığında ve Sistem Belgelendirme Sözleşmesi bu prosedürde verilen ilkeler doğrultusunda hazırlanır ve müşteri kuruluşa sunulur. Sözleşmenin kabulü ile yeniden belgelendirme denetimi planlanarak ilgili denetim prosedürlerine göre süreçler işletilir.

Belgelendirmenin süresi sona ermeden yeniden belgelendirme faaliyetleri başarı ile sonuçlanıp belgelendirme kararı verilir ise müşteri kuruluşun belgelendirme periyodu için var olan belgelendirmenin geçerlilik süresi esas alınarak var olan belgelendirmenin geçerlilik bitiş tarihinden itibaren 3 yıllık belgelendirme periyodu başlatılır. Yeni belgenin düzenleme tarihi yeniden belgelendirme karar tarihi veya sonraki bir tarihidir.

Belgenin geçerlilik süresinden önce yeniden belgelendirme faaliyetlerine (en azından denetimin planlanması vb.) herhangi bir sebeple başlanamaz ve var olan belgelendirmenin geçerlilik süresi sona erer ise yeniden belgelendirme önerilmez ve belgenin geçerliliği uzatılmaz. Bu durumda yeniden belgelendirme prosedürü tekrar ilk belgelendirme denetimi gibi devam eder ve müşteri kuruluş bilgilendirilir.

Belgenin geçerlilik süresinden önce yeniden belgelendirme faaliyetlerine (en azından denetimin planlanması vb.) başlanır ancak yeniden belgelendirme tetkiki herhangi bir sebepten tamamlanamaz ve/veya karar alınamaz ve/veya herhangi bir majör uygunsuzluk için düzeltme ve düzeltici faaliyetin yerine getirildiği/kapatıldığı doğrulanamaz (Yapılan denetim sonucunda tespit edilen uygunsuzlukların kapatılması için maksimum süre 3 aydır. Kuruluş tarafından geçerli bir sebep sunulması koşulu ile bu süre 6 aya kadar çıkarılabilir.), ise belge 6 aylığına geri çekilir.

Yeniden belgelendirme denetimlerinde belgelendirme çevrimi içerisinde rutin denetim faaliyetleri gerçekleştirip uygunsuzlukların kapatılır anca belgelendirme kararı alınamaz ise kuruluşunuzun belgesi 6 aylığına geri çekilir.

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

Aksi durumda 2. Aşama denetimi yapılır. Bu süre içinde alınacak belgelendirme kararlarında belge geçerlilik süresi ilk belgelendirme bitiş süresi dikkate alınarak verilir.

Bu süre içinde belgelendirme süreçleri tamamlanır ise belgelendirmek kararı alınabilir. Ancak bu durumda belge üzerindeki geçerli belge başlangıç tarihi yeniden belgelendirme karar tarihidir ve geçerlilik süresinde önceki belgelendirme döngüsünün geçerlilik tarihinden itibaren 3 yıldır.

Bu süre içinde belgelendirme süreçleri tamamlanamaz ise yeniden belgelendirme önerilmez. Ancak müşteri kuruluş tarafından tekrar denetim talep edilmesi durumunda yapılacak denetim tek aşamalı ve 2. Aşama denetimi ve süresi kadar yapılır. Bu durumda yeniden belgelendirme prosedürü tekrar ilk belgelendirme denetimi gibi devam eder.

Belgeli kuruluş, olağanüstü durumlarda (salgın, nükleer sızıntı vb.) yeniden belgelendirme denetimlerini erteleme talep edebilir. Bu talep ile erteleme süreci müşteri kuruluşun yazılı veya mail yoluyla yaptığı başvuruyla Belgelendirme Müdürü tarafından başlatılır ve aşağıdaki bilgiler müşteri kuruluştan yazılı veya mail yoluyla istenir;

- Kuruluş ne zaman normal bir şekilde faaliyet gösterebilecek?
- Kuruluş, belgelendirme kapsamındaki yönetim sistemi ile ürettiği ürünleri ne zaman sevk edebilecek veya hizmeti gerçekleştirebilecek?
- Kuruluşun alternatif üretim ve / veya dağıtım sahaları kullanması gerekecek mi? Eğer öyleyse, bunlar şu anda mevcut sertifika kapsamında mı yoksa değerlendirilmesi gerekecek mi?
- Mevcut durum (stok, tedarik zinciri, üretim, sevkiyat vb.) hala müşteri şartlarını karşılıyor mu yoksa belgeli kuruluş olası tavizler için müşterileriyle iletişime geçecek mi?
- Sertifikalı kuruluş, bir felaket kurtarma planı veya acil durum müdahale planı gerektiren bir yönetim sistemi standardına göre sertifikalandırılmışsa, sertifikalı kuruluş planı uyguladı mı ve etkili miydi?
- Gerçekleştirilen süreçlerden ve / veya hizmetlerden bazıları veya sevk edilen ürünler başka kuruluşlara taşerona verilecek mi? Öyleyse, diğer kuruluşların faaliyetleri sertifikalı kuruluş tarafından nasıl kontrol edilecek?
- Yönetim sisteminin işleyişi ne ölçüde etkilendi?
- Sertifikalı kuruluş bir etki değerlendirmesi yaptı mı?
- Uygun olduğu şekilde, alternatif örnekleme alanlarının belirlenmesi amacı ile tüm alanlar/sahalar/şantiyeler iletilmiş mi?

Müşteri kuruluştan alınan yukarıdaki bilgiler ile müşteri kuruluşun yönetim sistemi uygulama ve geçmiş denetim performansları göz önüne alınarak planlama aşamasındaki yeniden belgelendirme denetimleri belgelendirme müdürünün kararı ile en fazla 5 aya kadar ertelenebilir. Alınan erteleme kararı gerekçeleri ile birlikte tetkik programına kaydedilir.

Müşteri kuruluşun erteleme sonrasındaki yeniden belgelendirme denetimi sonundaki karar ile yeniden belgelendirme periyodu başlar ise yapılan uzatma yeniden 3 yıllık belgelendirme süresine dahil edilir.

KAPSAM DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMLERİNİN PLANLANMASI

Değişiklik talepleri yazılı olarak kuruluştan alınır. Kapsam değişikliği denetimlerinde, doküman incelemesi yapılır ve bulgular raporlanır.

Denetim sonucunda Yönetim Sistemleri Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürü doğrultusunda kapsam genişletme veya daraltmaya karar verilir ise, eski belge kuruluştan geri istenerek yeni belge hazırlanır.

ÖZEL DENETİM DENETİMLERİNİN PLANLANMASI

Belgelendirme (ilk denetim), gözetim, belge yenileme ve takip denetimi dışında yapılan denetim türüdür. Kuruluş tarafından belgenin veya logonun haksız kullanılması, yönetim sistemi ile ilgili iletilen müşteri şikâyetleri gibi durumlarda CyberCert denetim yapma hakkını kullanır.

CyberCert müşteri memnuniyeti ölçümleri, müşteriler ile olan iletişimin kuvvetlendirilmesi vb. sebeplerle müşteri ziyaretleri yapabilir. Bu ziyaretler esnasında karşılaşılan ve akreditasyon kurallarına aykırı durumların tespiti halinde ziyareti gerçekleştiren personel durumu Belgelendirme Müdürüne iletir. Yapılacak değerlendirme sonucunda Belgelendirme Müdürü kararı ile kuruluşta özel denetim yapılabilir. Müşteri ziyaretleri sonuçları Ziyaret Tutanağına kaydedilir.

Denetimin kapsam ve kriterleri Belgelendirme Müdürü, Operasyon Müdürü ve atanan baş denetçi tarafından gözden geçirilerek belirlenir. Bu durum şartlara bağlı olarak tam, kısmi veya sadece bir proses / bölüm olabilir.

ADRES DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMLERİNİN PLANLANMASI

Kuruluştan adres değişikliğinin gerektirdiği dokümantasyon değişiklikleri alınır. Üretim sektörü için yeni başvuru gibi değerlendirilerek tekrar denetim yapılır. Hizmet sektöründe ise; adres değişikliğinin standardın hangi maddelerini etkilediği düşünülerek (alt yapı ve çalışma ortamı dikkate alınarak) denetim planlaması Belgelendirme Müdürü / Operasyon Müdürü tarafından gerçekleştirilir.

Çevre, İş Güvenliği, Gıda Güvenliği, Bilgi Güvenliği, Kişisel Veri Yönetim ve Bilgi Teknolojileri - Hizmet Yönetim sistem belgelerinde adres değişikliği mutlaka yeniden denetlemeyi gerektirir. Bunun tek istisnası daha önceki denetimlerde değişiklik yapılan son adresin denetlenmiş olmasıdır.

UNVAN DEĞİŞİKLİĞİ DENETİMLERİNİN PLANLANMASI

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

Kuruluş bir dilekçe ve Ekinde değişikliği gösteren dokümanlarla (ticaret gazetesi vb. gibi) başvuru yapması istenir. Yönetim Sistemleri Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürüne göre karar verilerek yeni belge ve sözleşme gibi diğer dokümanlar yeni unvan adına hazırlanır. Eski belge alınarak yenisi verilir.

DENETİM EKİBİ SEÇİMİ

Denetim için ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 için ea/nace kodu, ISO 22000 için gıda grubu ve sektörü, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27701 ve ISO 50001 için sektör grubuna uygun olan ekip seçimi, ISO 17021-1, ISO 19011, ISO 20000-6, ISO 22003, ISO 27006 şartlarına uygun olacak şekilde, *EA Kodu Meslek Grubu Eşleşme Tablosu* da dikkate alınarak Operasyon Müdürlüğü tarafından yapılır ve ISO 17021, ISO 20000-6, ISO 22003, ISO 27006 ve TURKAK R40.02 ile 40.12 şartlarını karşılayan nitelikli denetçiler görevlendirilir. Her denetim için bir baş denetçi ekip lideri olarak seçilmelidir. Aşama 1-Aşama 2 denetim ekip seçimleri ve atanması ayrı ayrı yapılır. Atamalar *Denetim Görevlendirme Formuna* planlama bölümü tarafından kayıt edilir.

Denetleme kapsamına göre gerekli görülmesi durumunda denetim ekibine destek amacı ile bir veya daha fazla uzman da dahil edilebilir. Uzmanlar denetimin tümünde yer alabileceği gibi bir kısmında da yer alabilirler. Açılış ve kapanış toplantılarına katılmaları da zorunlu değildir. Teknik uzmanlar ekip içerisinde bağımsız bir denetleme işlevi gerçekleştirmezler. Başdenetçi teknik uzmanın ekip ile işbirliği içerisinde çalışmasını sağlamak zorundadır.

Bir denetim için seçilen ekip lideri bütün denetleme prosesinden (1. aşama, 2. aşama, takip vb.) Denetim programları ve raporlarının hazırlanmasından sorumludur. Seçilen baş denetçi belgelendirme gerçekleşene veya müşteri vazgeçene kadar süreçten sorumlu olarak kalır.

Gerek aşama 1 ve gerekse aşama 2 denetimleri için bir denetim ekibinde yer alacak denetçi(ler) ISO 17021-1/2/3, ISO 20000-6, ISO 22003, ISO 27006 standartları, TURKAK R40.02 ile 40.12 rehberindeki şartlarda denetçi yeterlilik kriterlerini sağlamalıdır. Denetim ekibinin başvuran kuruluşun denetleme kapsamında ve ürün ve hizmet sunduğu sektörlerde yeterli olması gerekir.

Denetim ekibine girecek olan denetçi;

- Daha önce danışmanlık hizmeti verdikleri alanlar,
- Son 2 yıl içerisinde profesyonel çalışmış oldukları alanlar,
- Arkadaşlık, dostluk vb. ilişkisi bulunan alanlar ve benzeri ise denetime atanmazlar. Bu konudaki sorumluluk, ofiste denetim ekibini atayan yetkilide, Denetim ekibini seçen ve yöneten baş denetçide ve denetçinin kendisindedir.

Bu konu çıkar çatışmasının önlenmesi açısından son derece önemlidir. Bu konudaki sorumluluklar personel ile yapılan iş sözleşmelerinde**,** her denetim öncesi yapılan *Denetim Görevlendirme formları* ile kayıt altına alınır.

Denetim ekibi seçilirken denetçi kodu ile denetleme kapsamındaki kodların birbirleri ile uyumlu olmaları önemlidir. Denetim planlaması yaparken denetçilerin denetleyecekleri konular kendi kapsamlarına uygun olan konulardır ve bunu sağlamak baş denetçinin görev ve sorumluluğundadır.

Denetimden önce Başdenetçi kanalı ile tüm denetim ekibine müşteri, faaliyet kodları ve denetim ekibi ve uzmanlar ile ilgili bilgi verilir. Böylece denetçilerin denetime daha iyi hazırlanmaları ve çıkar ilişkisi açısından kendilerini değerlendirmeleri sağlanır.

Seçilen ekibin kısa öz geçmişleri ve rolleri ile ilgili müşteri bilgilendirilir. Müşterinin ekibe veya ekip üyelerinden birisine itirazı söz konusu olabilir. Bu tip itirazlar Şikayetler İtirazlar ve İhtilaflar Prosedürüne göre ele alınır.

DENETİM PROGRAMI – TARİH GÜN BELİRLEME

Müşteri ile karşılıklı uygun bir gün, planlama bölümü tarafından belirlenir. Özellikle ilk belgelendirme denetimlerinde müşteriye herhangi bir gün dikte edilmez. Ara denetimlerde bir önceki denetim ile arasındaki zamanın maksimum 12 ay olabileceği belirtilir.

Yeniden belgelendirme denetimlerinde tüm faaliyetlerin sertifika bitiş tarihinden önce tamamlanması (düzeltici faaliyetler, majör uygunsuzlukların kapanması gibi) gerekmektedir. Uygunsuzluk olması halinde bu durum müşteri kuruluşa bildirilerek, düzeltme ve düzeltici faaliyetler için gerekli zaman belirtilir.

DENETİM

Belgelendirme (1.aşama,2. Aşama) , gözetim, yeniden belgelendirme ve benzeri tüm denetimler Yönetim Sistemleri Belgelendirme Programı, şartların oluşması durumunda Acil Durumlar ve Uzaktan Denetim Prosedürü ve bu prosedürde atıf yapılan aşağıdaki denetim prosedüründe açıklandığı şekilde yapılır;

ISO 9001, ISO 14001 yönetim sistemleri ile ilgili tüm denetim süreçleri *KYS, ÇYS Denetim Prosedüründe,*
ISO 45001 yönetim sistemleri ile ilgili tüm denetim süreçleri *İSGYS Denetim Prosedüründe,*
FSSC 22000, ISO 22000 yönetim sistemleri ile ilgili tüm denetim süreçleri *GGYS ve FSSC 22000 Denetim Prosedüründe,*
ISO 27001, ISO 27701 yönetim sistemleri ile ilgili tüm denetim süreçleri için ise *BGYS, KVYS Denetim Prosedüründe***,**
ISO 50001 yönetim sistemleri ile ilgili tüm denetim süreçleri için ise *EYS Denetim Prosedüründe***,**

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

ISO 20000-1, ISO 22301 yönetim sistemleri ile ilgili tüm denetim süreçleri için ise *İSYS ve BTHYS Denetim Prosedüründe* açıklandığı şekilde yapılacaktır.

Masa Başında Yapılacak 1. Aşama Belgelendirme Denetimleri
ISO 9001 belgelendirme denetimlerinde düşük ve orta risk guruplarında,
ISO 14001 belgelendirme denetimlerinde sınırlı ve düşük risk gruplarında,
ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti vb. gibi CyberCert 'in TURKAK veya başka akreditasyon kurumlarından akredite olmadığı belgelendirme denetimlerinin tümünde, 1. Aşama denetimleri masa başında yapılır.

Sahada Yapılacak 1. Aşama, 2.Aşama Denetimler
ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinde yüksek ve en yüksek risk guruplarında,
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinde özel, orta ve yüksek risk guruplarında,
ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinin tümünde,
ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri - Hizmet Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinin tümünde,
ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinin tümünde,
ISO 27701 Kişisel Veri Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinin tümünde,
ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinin tümünde,
ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgelendirme denetimlerinin tümünde 1. aşama denetimleri sahada yapılır.
2. aşama denetimler müşteri yerinde ve sahasında yapılır ve yönetim sisteminin uygulamasının ve etkinliğinin değerlendirilmesine yöneliktir.

Denetimler açılış toplantısı, denetim, değerlendirme ve kapanış toplantısı bölümlerinden oluşur.

Açılış ve kapanış toplantıları başdenetçi tarafından yürütülür.

Toplantılar Üst yönetim, birim yöneticileri ve denetim heyeti katılımı ile gerçekleşir. Açılış toplantısında tetkikin amaçları, hedefleri, metotları ve benzeri hususları görüşülür. Kapanış toplantısı denetim sonunda denetim bulgularının görüşülmesi, varsa uygunsuzlukların anlaşılmasına vb. yönelik yapılır.

Denetim; kuruluş tarafından yapılan başvuru kapsamı ve standardına göre kuruluş yönetim sistemi dokümanları ve kayıtların incelenmesi ve ilgili personeller ile görüşmeler vb. şeklinde gerçekleştirilir.

Denetimin sağlıklı yapılmasını etkileyebilecek sıkıntılar, güçlüklerin olması durumunda, başdenetçi tarafından konu yönetim temsilcisine iletilir.

Kuruluşlar, yönetim sisteminin değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetlerini denetim görevlilerine bildirmekle, onların isteyeceği bilgileri doğru ve zamanında vermekle, çalışmalarında her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür.

RAPOR TESLİMİ

Planlama bölümü tarafından başdenetçiden denetime ait tüm bilgiler (atama, plan, denetim raporları, varsa uygunsuzluk raporları, gözlemler, denetçi, uzman değerlendirme formları, denetim notları vb.) denetim tarihinden en fazla **2** iş günü içerisinde teslim alınır. Zamanında raporlarını teslim etmeyen başdenetçiler Operasyon Müdürü tarafından uyarılır.

Planlama bölümü tarafından teslim alınan dokümanlar müşteri için açılan dosya içerisine *Belgelendirme Dosyası Kontrol Formunda* belirtilen sırada sınıflandırılır ve ilgili dokümanlarla beraber dosyalanır. Hazır hale getirilen dosya Belgelendirme Müdürü veya Operasyon Müdürü tarafından incelenir ve tespit edilen bulgular Denetim Geri Besleme ve Başdenetçi Değer. Formuna kayıt edilerek başdenetçinin dikkatine sunulur. Başdenetçi tarafından geri besleme raporuna verilen açıklamalar raporu inceleyen tarafından değerlendirilir ve uygun bulunması durumunda karar aşamasına geçilir.

BELGELENDİRME KARARI ve BELGENİN VERİLMESİ

CyberCert A.Ş. belgelendirme ile ilgili tüm kararları ve belgenin verilmesini Yönetim Sistemleri Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürüne göre gerçekleştirmektedir.

Şirketimiz akredite olduğu standartlarda ve EA/Kategori/Sektör kodlarında akreditesiz yada TURKAK markasız belge vermemektedir.

BELGELENDİRMENİN BAĞIMSIZLIĞI VE TARAFSIZLIĞI

Şirketimiz tarafından yapılan yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetlerinde finansal konular dâhil tam bağımsızlık ve tarafsızlık esastır ve aşağıdaki anlatıldığı gibi sağlanır.

Yönetim sistemleri belgelendirme kararları Belgelendirme Müdürü tarafından Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürüne göre alınır. Şirket Müdürü ve Şirket Ortakları tarafından belgelendirme kararı alınmaz.

Şirketimiz tarafından yapılacak herhangi bir yönetim sistemleri denetimi ile ilgili denetçi/baş denetçi veya uzmanların geçmiş olan son iki yıl boyunca yapılacak denetim faaliyeti ile ilgili herhangi bir profesyonel ilişkisinin olmaması esastır. Bu durum denetim yapılmadan önce denetçi ile yapılan sözleşme ile güvence altına alınır.

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

Denetçi/Baş denetçi ve Uzman ataması ile ilgili olarak yönetim sistemleri belgelendirme talebinde bulunan kuruluşun denetim öncesinde teyidi alınarak denetim ekibinin rekabet şartları ve etiği ile ilgili çelişki oluşturmayacak şekilde seçilmesi sağlanır.

BELGELENDİRMENİN YETERLİLİĞİ

Şirketimiz akredite olduğu konularda akreditasyon kurallarına göre yeterliliği kabul edilen denetçiler veya uzmanlar kullanacaktır.

Akredite olmayan konularda bu şart aranmamak ile birlikte genel yaklaşıma uygun şirketimiz prosedür ve talimatlarında verilen yaklaşımdan sapmayan denetçiler veya uzmanlar kullanılabilir.

BELGELENDİRMENİN SÜREKLİLİĞİ

Şirketimiz yapmış olduğu belgelendirmenin sürekliliğini sağlamak ile ilgili tüm tedbirleri alır. Belgelendirme denetiminden sonra süreklilik ile ilgili bir endişe oluşması durumunda Belgelendirme Müdürü veya Başdenetçi tarafından ara denetim tarihinin öne çekilmesi şartı getirilebilir.

Belge verilen kuruluş ile ilgili sözleşmedeki finansal şartlar ne olursa olsun şirketimiz gerekli maliyetleri ve para kaybını göz önüne alarak denetimi gerçekleştirir.

Şirketimiz müşteri devamlılığı ve kalıcılığına önem verir ve müşteri ziyaretleri, müşteri görüşmeleri ve müşteri anket formu ile uygulamalarını yapar.

Belgelendirilen kuruluşların denetim performansları takip edilir ve gerektiğinde düzeltici faaliyet açılır.

Başvuru sahibinin ilgili yönetim sistemi standartlarına uyumunda ve bu standartların sürekliliğinin devam ettirilmesindeki yeteneği Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürü kurallarına göre tatmin edici bulunursa ve gerçekten faaliyet gösteren bir kuruluş ise sertifika kurallarının gerektirdiği koşul ve şartlara göre sertifika verilmesine karar verilir, bununla beraber sertifikanın mülkiyet hakkı şirketimizde kalır. Sertifikalar tescilin yapıldığı andan itibaren **3 yıllık** bir süre için geçerlidir. Ancak geçerliliğinin devamı için yılda en az 1 kez gözetim denetimlerinin başarı ile tamamlanmış olması gerekmektedir.

Kuruluşun sertifikanın yenilenmesini istememesi halinde bu istek yazılı olarak sertifikanın bitiş tarihinden en az **2 ay** önce şirketimize bir yazı ile bildirilmelidir.

BELGELİ KURULUŞLARIN YAYINLANMASI

CyberCert A.Ş. de belgelendirilmiş olan kuruluşların bilgileri BYS (belgelendirme yönetim sistemi) programında liste (*belgeli firmalar listesi*) halinde tutulur. Bu listede kuruluşun belgelendirme ile ilgili detayları bulundurulur. (adresler, kapsam, belge tarihleri, belge numaraları, belgelendirilen standartlar vb.) Bu bilgiler **CyberCert A.Ş.** mülkiyetinde olup Yönetim Kurulu Başkanı ve Belgelendirme Müdürünün izin verdiği kişiler tarafından ulaşılabilmektedir.

Belgeli kuruluşlar; ilgili taraflardan talep olması halinde yazı veya mail yolu duyurulur ve isteklilere e-mail yolu ile bu kuruluşlardan ilgili olanların listesi ve bilgileri gönderilir. Bu bilgiler içerisinde gizlilik özelliği olanların gönderilmemesi gerekmektedir. Gönderilebilecek bilgiler arasında firma ismi, belgelendirildiği standart, belgelendirme tarihi, belgenin geçerlilik tarihleri ve şehir olarak firmanın bulunduğu coğrafi konum olacaktır.

Belgeli firmalar ile birlikte belgesi *askıya alınan firmalar listesi* ve *belgesi iptal edilen firmaların listesi* ve bilgileri de aynı esaslarda tutulur ve bunlarda aynı şekilde duyurulur. Bu işlemlerin yerine getirilmesinden planlama bölümü sorumludur.

LOGO ve MARKA KULLANIMI

Belge almaya hak kazanan kuruluş ***Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürüne*** uygun olarak belgenin ürüne değil Yönetim Sistemine verildiğinin belirtilmesi kaydıyla kullanabilir.

ASKIYA ALMA

Yönetim Sistem Belgesi kullanımının askıya alınması aşağıdaki nedenlerin ortaya çıkmasıyla gerçekleşir;

- Sözleşme yükümlülüklerinin yerine getirilmemesi,
- Denetimler sonucunda majör (büyük) uygunsuzluk bulunması ve Belgelendirme Müdürünün kararı ile,
- Kuruluşun belirlenen düzeltici faaliyetleri öngörülen süre içerisinde (**en fazla 3 ay**) yerine getirmemesi,
- Belge verilen tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara verilmesi,
- Grev, lokavt, tabii afetler, hammadde darlığı, sipariş alamama veya benzeri mücbir sebeplerden kuruluşun üretimini durdurması gibi durumlarda kuruluşun talebi ile,
- Kuruluşun gözetim denetimlerini yaptırmaması
- Kuruluşun gözetim denetim tarihini erteleme süresinin **2 ayı** (olağanüstü hallerde 6 ay) geçmesi ile (1. Gözetim hariç),
- Logo kullanım şartlarına uyulmaması,
- Müşteri kuruluş isteği ile

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

Kuruluş, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge durdurur ancak logo kullanımını kullanım şartlarına uymak koşulu ile durdurmayabilir. Kuruluş, belge ve eklerini en geç **1 ay** içerisinde ofise iade eder. İade etmediği takdirde öncelikle kuruluş uyarılır, uyarı dikkate alınmaz ise kanuni işlem başlatılabilir. Kuruluş belgesini, ekini veya sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa bir dilekçe ile ofise bildirmesi istenir.

Askıya alma süresince, kuruluş belgeye ait haklardan faydalanamaz. Belgenin askıya alınma nedeninin giderildiği (denetimlerde, doküman inceleme ile vb.) kanıtlandığında *Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürüne* uygun olarak alınan belgelendirme kararı ile belge askıdan kaldırılır. Belgenin askıda kalma süresi en fazla **6 aydır**.

Kuruluşun logo kullanım şartlarına uymaması nedeniyle belge askıya alınmış ise logo kullanım şartlarının uygun hale getirildiği kuruluş tarafından beyan edildiği takdirde bu evraklar Belgelendirme Müdürüne sunulur ve denetim yapılmaksızın belge sözleşmesi askıdan kaldırılabilir.

Eğer kuruluşun bir yönetim standardı askı ya da geri çekmeye maruz kalmışsa, diğer yönetim standartlarının ve sertifikaların bundan etkilenip etkilenmediği araştırılır. Eğer belgenin askıya alınması sadece bir standart ile ilgili ise diğer belgeler bu askıya almadan etkilenmez.

Belgesi askıya alınan firmaların bilgileri Planlama Personeli tarafından *Belgesi Askıya Alınan Firmalar Listesine* kayıt edilir.

BELGE İPTALİ

Belgenin geri alınmasının nedenleri;

- Askı süresi (**en fazla 6 ay**) sonuna kadar müşteri kuruluşun denetimin gerçekleştirilmesine izin vermemesi,
- Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (denetim, doküman inceleme vb) kuruluşun uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde kapatmaması,
- Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyete son vermesi,
- Kuruluşun Yönetim Sistemi Belgesini, kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda kullanması,
- Kuruluşun denetimleri sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi,
- Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- Sözleşme kapsamındaki ücretlerin ödenmemesi,
- Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan denetimlerde kuruluşun yönetim sisteminin uygunluğunu tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
- Kuruluşun belgede belirtilen tesis adresinde bulunmaması,
- Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi,
- Kuruluşun belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması,
- Herhangi bir sebepten dolayı kuruluşun, planlama bölümü tarafından bildirilen gözetim denetim tarihini süre belirtilmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim denetiminin iptali talebinde bulunması,
- Kuruluş talebi ile olabilir.
- Belge geri alındığında bu kuruluşun adı belgeli firmalar listesinden çıkarılır.
- Kuruluş, belgenin geri alınması ve sözleşmenin iptali kararının tebliğinden itibaren belge ve logonun kullanımını durdurur. Kuruluş, sözleşme ile kendisine verilmiş her türlü belgeyi kendisine tebliğ tarihinden itibaren en geç **15 gün** içerisinde ofise iade etmelidir.
- Sözleşmesi iptal edilen kuruluşun yeniden başvurusunda;
- Denetim işlemleri ilk başvuruda olduğu gibi uygulanır.
- Belge iptali durumunda Belgelendirme Müdürü kuruluşa durumu yazılı olarak itiraz prosedürü detayları ile birlikte bildirir.

CyberCert A.Ş. ;

- İlgili kayıtları günceller ve kuruluşun ismini belgeli firmalar listesinden ve tüm kayıtlardan siler.
- Planlama bölümü tarafından belgesi iptal edilen firmalar listesine giriş yapılır.
- Varsa belge ile ilgili tüm taraflara resmi yazı ile bilgi verilir.
- Varsa bekleyen ödemeler talep edilir ve müşteri dosyası arşive kaldırılır.

BELGE ASKILARI VE İPTALLERİN DUYURULMASI

Bu program ile belgelendirme, gözetim, yeniden belgelendirme, askıya alma, iptal, kapsam genişletme, daraltma gibi tüm belgelendirme proseslerine ait kurallar dokümante edilmiştir. İlgili talimat www.**cybercertification**.com.tr'de yayınlanmak suretiyle, herkes (kişi,kurum,kuruluş vb.) tarafından ulaşılabilir hale getirilmiştir.

Belgenin askıya alınması veya iptali durumunda **CyberCert A.Ş.** en etkin şekilde bunu ilgili taraflara duyurur. ilgili taraflardan talep olması halinde yazı veya mail yolu ile yada Web sitesi aracılığıyla kuruluşlara ait belgelerin durumları öğrenilebilmektedir. Belge durumlarına ilişkin değişikliklerin anında güncellenmesi sağlanmaktadır.

BYS (belgelendirme yönetim sistemi) programında belgeli firmalar *Belgeli Firmalar Listesi* ile, belgesi askıya alınan firmalar *Belgesi Askıya Alınan Firmalar Listesi* ile, belgesi iptal edilen firmalar *Belgesi İptal Edilen Firmalar Listesi* ile planlama bölümü tarafından takip edilir.

GİZLİLİK

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

CyberCert A.Ş. belgelendirme faaliyetleri kapsamında elde edilen tüm belge ve bilgilere son derece gizli muamele eder ve akredite eden kuruluşlar haricinde hiçbir koşulda üçüncü taraflar ile bu bilgi, belgeler paylaşılmaz. Yasal yaptırımlar sonucunda üçüncü taraflara bilgi, belge verilmesi durumunda yine yasal kurallar çerçevesinde müşteri kuruluş bilgilendirilir.

Kamunun erişimine açık olan bilgiler (**www.cybercertification.com.tr** aracılığı ile ulaşılabilen bilgiler) haricindeki tüm bilgiler gizli bilgi olarak kabul edilir. Belgeli müşteriler hakkında olabilecek şikayetlere yönelik bilgilerde gizlilik hükümlerine göre işlem görecektir.

CyberCert A.Ş. bünyesinde görevli tüm personel ile gizlilik hükümlerini içeren sözleşme imzalanmıştır. Ofis çalışanlarının kullandığı bilgisayarların üçüncü şahıslarca kullanımına izin verilmez. Ofis ortamında arşiv ve dolaplarda muhafaza edilen basılı dokümanların muhafazası ofis çalışanlarınca sağlanmaktadır. Ofis dışarısına Yönetim Kurulu Başkanına yada vekaletinin izni olmadan herhangi bir doküman çıkartılmasına izin verilmez.

DEĞİŞİKLİKLER

Kuruluşlar organizasyonel değişiklikler, unvan değişiklikleri, adres değişiklikleri, tüzel kişilik değişiklikleri ve Sistem Belgelendirme Sözleşmesi formunda yer alan bilgilerden herhangi birindeki her türlü değişikliği takip eden **1 ay** içerisinde ofise bildirmek zorundadır.
Yapılan değişiklikler kapsamında;

- Yeniden yapılanma (kuruluş üst yönetiminin değişmesi, organizasyonel değişiklikler, tüzel kişilik değişikliği, şirket evlilikleri, yönetim sistemi ve proseslerdeki büyük değişiklikler, üretim/hizmet kapsamının tamamen değişmesi)
- Adres değişikliği, unvan değişikliği durumlarında kuruluşta gerektiğinde tam tetkik gerçekleştirilir ve eski belge iptal edilerek yeni belge düzenlenir.
- Yapılan değişiklikler neticesinde yeni bir tetkik gerekip gerekmediği Belgelendirme Müdürü ve Planlama bölümü tarafından karara bağlanarak kuruluşa bildirilir.

Şikâyetler İtirazlar ve İhtilaflar Prosedürü, Yönetim Sistemleri Belgelendirme Programı, Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürü, sistem belgelendirme başvuru formu, ISO 14001 çevre başvuru bilgi formu, FSSC 22000, ISO 22000 gıda güvenliği başvuru bilgi formu, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27701 başvuru bilgi formu gibi belgelendirme dokümanlarında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Söz konusu dokümanlar **www.cybercertification.com.tr** de yayınlanır. Değişiklik öncesinde kazanılmış haklar geçerli olup, dokümanlardaki son yayın tarihi esas alınır.

Belgelendirme standart şartlarındaki değişiklikler belgeli kuruluşlara yazılı olarak Planlama Bölümü tarafından bildirilir. Yeni şartların uygulanabilmesine yönelik mevzuat ve piyasa uygulamalarına göre uygun bir geçiş süresi tanınır. Yapılan değişikliklerin sözleşme şartlarını etkilemesi halinde değişikliğin kesin şekline ve yürürlüğe girme tarihine karar vermeden **7 gün** önce bu değişiklik Planlama Bölümü tarafından yazılı olarak müşteriye iletilir ve görüşleri alınır ve müşteri ile tekrar bir sözleşme yapılır. Bu değişiklik sözleşme şartlarını etkilemiyorsa müşteriye yine bilgi verilir ve görüşleri alınır. Web sitesindeki bilgilerin güncelliği de takip edilir.

SORUMLULUKLAR ve BELGELENDİRMEYE İLİŞKİN DİĞER ŞARTLAR

Kuruluşlar belgelendirmede esas alınan Yönetim Sistem standardı şartlarını uygulamakla yükümlü olup yükümlülüklerin kapsamı aşağıda tanımlanmıştır.

CyberCert A.Ş. ve müşteri kuruluş aşağıdaki şartlara ilave olarak Sistem Belgelendirme Sözleşmesinde belirtilen şartlara uymakla yükümlüdürler.

1. SERTİFİKALI BİR KURULUŞUN SORUMLULUKLARI

1.1. Her zaman sertifika kurallarına uyulmalıdır.

1.2. Sistemin sürekliliği ve sürekli iyileşmeyi sağlayacak şekilde uygulanması kuruluşun sorumluluğudur. Sertifikanın geçerliliği bu uygulamanın yapılmasına bağlıdır, bu durum tarafından yapılacak gözetim denetimleri ile teyit edilecektir.

1.3. Kuruluş belgesini, işlerinde, tekliflerinde, ihalelerde, reklam amacıyla, ürün sorumluluğu açısından anlaşmazlıklarda, ürününün/hizmetinin başvuruya esas olan yönetim sistemi kapsamında üretildiğini/sunulduğunu göstermek üzere kullanabilir.

1.4. Sistem Belgesi ancak üzerinde belirtilen kapsam ve adresler için kullanılabilir.

1.5. Belge hiçbir şekilde başka bir kurum ya da tüzel kişiliğe devredilemez. Ancak unvan ya da tüzel kişilik değişikliklerinde kuruluşun hâkim ortaklık yapısı değişmediği takdirde denetim gerekmeksizin Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürüne göre alınacak karar ile yeni belge düzenlenir.

1.6. Sistemde başvuru sahibi/belgeli kuruluş tarafından yapılan düzenlemeler mutlaka şirketimize bildirilmelidir. Yapılan düzenleme önemli ise (örneğin bir prosedürün sistemden tamamen kaldırılması) kuruluş tarafından bildirme işlemi yazılı olarak CyberCert'e yapılmalıdır.

1.7. Yapılan küçük değişiklikler bir sonraki denetleme veya gözden geçirme ziyaretlerinde şirketimize bildirilmelidir. Kuruluş tarafından yapılan denetimlerde; denetim standardının uygunluğunu gösterecek yeterli objektif delillere ulaşılması için gerekli iş birliğini yapmalıdır.

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

1.8. Kuruluş tarafından Akreditasyon denetçilerinin (TURKAK gibi) bulunması durumunda gerekli kolaylıklar kuruluş tarafından sağlanmalıdır.

1.9. Şirketimiz bütün sertifikalı kuruluşlarla müşteri şikâyetlerinin ve her bir şikâyetin çözümü için alınan düzeltici/önleyici faaliyetlerin sistemde kaydedilmesini önermektedir.

1.10. Logo ve Marka kullanımı ***Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedüründe*** belirtilen koşul ve şartlara uygun yapılmalıdır. Herhangi bir sebeple sertifikanın devamlılığı durdurulduğunda logo kullanımı derhal durdurulmalıdır.

1.11. Sertifika son bulduğunda (sebebi ne olursa olsun), logo ve logonun üzerinde bulunduğu reklam malzemeleri ile referanslarda dahil olmak üzere derhal kullanımı durdurulmalıdır.

1.12. Şirketimiz belge konusu ile ilgili herhangi bir ters durumda, özellikle suç ve dava gibi potansiyeli yüksek olan olaylar için mutlaka en kısa surede bilgilendirilmelidir.

1.13. Şirketimiz hizmetin verilmesi sürecinde masraflarını talep etme hakkına sahiptir.

2. CYBERCERT U.D. A.Ş.'NİN SORUMLULUKLARI

2.1. Kuruluşların yönetim sistemleri denetim ziyaretlerinin takibi, ziyaret ve denetim zamanı konusunda bilgilendirme yapılması ve kuruluşta sertifika tescilinin gerekliliğinin yeterince anlaşıldığı ve bu konuda çalışıldığından emin olmak için temsilcisinin gönderilmesini; Müşteride uygulanabilir rehber bilgilerde ve standartlarda yapılan tüm değişikliklerde bilgi verilmesini ve sertifika yönetiminin görüşleri doğrultusunda ilgili işleyiş ve prosedürlerin istenilen şekilde değiştirilmesine imkân sağlayacak makul sürenin sağlanmasını,

2.2. Müşteriler hakkında halka açık olanlar haricinde tüm bilgilerin gizli tutulmasını sağlamayı,

2.3. Müşterilere ait belge kapsamındaki ürünlerle/**hizmetlerle** ilgili gelen tüm müşteri şikâyetlerinin bildirilmesi,

2.4. Belgelendirme esas şartlarda meydana gelen belgeli müşterileri etkileyen şartların 1 ay içerisinde müşteriye bildirilmesi,

2.5. Belgeli kuruluş istenilen bu kuralların devamlılığının sürdürülmesini geçici olarak sağlayamazsa, şirketimiz CyberCert logosunun ve diğer hakların, yeniden ilgili devamlılığın sağlanıldığı konusunda ikna olduğu ana kadar veya henüz sonuçlanmamış itiraz konusu sonuçlanan kadar kullanımının durdurulmasını talep edebilir.

2.6. Eğer Belgeli kuruluş bu kuralların devamlılığının sağlanmasında başarısız olursa CyberCert Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürüne göre gerekli gördüğü durumlarda; sertifikayı geri almaya, kapsamını daraltılmasına, sertifika verilmemesine veya yenileme yapılmamasına karar verebilir. Bu kararlar ve kararların alınma sebepleri kuruluşa yazılı olarak bildirilecektir.

2.7. Şikâyet İtiraz ve İhtilaflar Prosedürü, Bu program, Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürü, Sistem Belgelendirme Ücretlendirme Politikası www.cybercertification.com.tr de yayınlanır. CyberCert, Şikâyet İtiraz ve İhtilaflar Prosedürü, Bu program, Logo Kullanma Talimatı, Sistem Belgelendirme Ücretlendirme Politikası, Başvuru Formu, ISO 14001 Çevre Başvuru Bilgi Formu, ISO 22000 Gıda Güvenliği Başvuru Bilgi Formu, ISO 27001/27701/20000-1 Başvuru Bilgi Formu gibi belgelendirme dokümanlarında değişiklik yapma hakkına sahiptir. Söz konusu dokümanlar değişiklik öncesinde kazanılmış haklar geçerli olup, dokümanlardaki son yayın tarihi esas alınır.

2.8. Belge almaya hak kazanan kuruluşa Planlama bölümü tarafından ilgili standart kapsamında düzenlenen belge/sertifika, Logo Kullanma Talimatı, kuruluş ihtiyacına göre masa, gönder bayrağı vb. dokümanlar kargo ile yollanır veya CyberCert ofisten dokümanları ve promosyon malzemelerini elden de teslim alabilir.

KURULUŞ TARAFINDAN ÖDENMESİ GEREKEN ÜCRETLER

Kuruluş Yönetim Sistem Belgelendirmesi ile ilgili ücretleri, yapılan sözleşmede belirtildiği şekilde ödemekle yükümlüdür. Belirtilen süre zarfında ödeme yapılmamışsa mevzuata göre işlem yapılır.

3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

Yönetim Sistemleri Belgelendirme Programı
Sistem Belgelendirme Personeli Kalifikasyon Programı
Acil Durumlar ve Uzaktan Denetim Prosedürü
Şikâyetler İtirazlar ve İhtilaflar Prosedürü
KYS ve ÇYS Denetim Prosedürü
GGYS ve FSSC 22000 Denetim Prosedürü
BGYS ve KVYS Denetim Prosedürü
İSYS ve BTHYS Denetim Prosedürü
İSGYS Denetim Prosedürü
EYS Denetim Prosedürü
Yönetim Sistemleri Belgelendirme Karar Prosedürü
Doküman Kodlama Talimatı
Denetim Süresi Belirleme Talimatı
Çok İşletmeli Kuruluşlar İçin Denetim Talimatı
EA Risk Sınıflandırma Talimatı
Komplekslik ve İş Sektörleri Talimatı

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş.** 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*

Sistem Belgelendirme Ücretlendirme Politikası
Marka Logo ve Sertifika Kullanım Prosedürü
ISO, 27001 sektör belirleme ve risk sınıflandırma talimatı
Sistem Belgelendirme Başvuru Formu
ISO 14001 Çevre Başvuru Bilgi Formu
ISO 22000 GGYS Başvuru Bilgi Formu
ISO 20000-1&27001&27701 Başvuru Bilgi Formu
Sistem Belgelendirme Sözleşmesinde
Başvuru Gözden Geçirme Formu
Transfer Öncesi Gözden Geçirme Formu
Tetkik Programı
Gizlilik Taahhüdü ve Tarafsızlık Beyanı
Denetim Görevlendirme Formu
Yönetim Sistemleri Denetim Planı
Belgelendirme Karar Formu
Belgelendirme Dosyası Kontrol Formu
Belgeli Firmalar Listesi
Belgesi Askıya Alınan Firmalar Listesi
Belgesi İptal Edilen Firmalar Listesi
BYS süreç yazılımı

*Elektronik İmzalı kontrollü orijinal kopyadır. Tüm hakları **CyberCert A.Ş**. 'ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz ve üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.*