

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; yönetim sistemi belgesi almak üzere başvuruların alınması, denetimlerin gerçekleştirilmesi ve belge almaya hak kazanan kuruluşların belgelerinin düzenlenmesi ve teslim edilmesi aşamalarında uygulanacak yöntemlerin belirlenmesidir.

2. SORUMLULAR

- Genel Müdür (GK),
- Belgelendirme Müdürü (BM),
- Planlama Sorumlusu (PS),
- Belgelendirme Komitesi (BK),
- Denetçi havuzu üyeleri,
- (PLANLAMA BÖLÜMÜ)
- Sekreter

3. TANIMLAR:

Müşteri: TUNACERT'den BG yönetim sisteminin belgelendirilmesi için hizmeti almak üzere başvuruda bulunan tüzel kişiliktir.

Denetim Ekibi: Sistem belgelendirme faaliyeti ile ilgili olarak, kuruluşların yönetim sistemini, ilgili standarda göre inceleyip değerlendirmek üzere atanmış, TUNACERT denetim görevlileri arasından seçilen, TUNACERT çalışma esaslarına uygun olarak görev yapan ve geçici olarak oluşturulan ve denetimin tipine göre baş denetçi, denetçi ve teknik uzmanlardan oluşabilecek ekiptir.

DÖF: Düzeltici ve/veya Önleyici Faaliyet

Uygulanabilirlik bildirgesi: Kuruluşun BGYS'si ile ilgili ve uygulanabilir kontrol amaçlarını ve kontrolleri açıklayan dokümanite edilmiş bildiri.

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS): Bilgi güvenliğini kurmak, gerçekleştirmek, işletmek, izlemek, gözden geçirmek, sürdürmek ve geliştirmek için, iş riski yaklaşımına dayalı tüm yönetim sisteminin bir parçası.

Risk analizi: Kaynakları belirlemek ve riski tahmin etmek amacıyla bilginin sistematik kullanımı.

Risk değerlendirme: Risk analizi ve risk derecelendirmesini kapsayan tüm proses.

Risk derecelendirme: Riskin önemini tayin etmek amacıyla tahmin edilen riskin verilen risk kriterleri ile karşılaştırılması prosesi.

Risk yönetimi: Bir kuruluşu risk ile ilgili olarak kontrol etmek ve yönlendirmek amacıyla kullanılan koordineli faaliyetler.

Risk işleme: Riski değiştirmek için alınması gerekli önlemlerin seçilmesi ve uygulanması prosesi.

Bilgi Güvenliği : Bilginin gizliliğinin (3.10), bütünlüğünün (3.36) ve kullanılabilirliğinin (3.7) korunması(ISO 27000)

Bilgi Güvenliği Sürekliliği: Devam eden bilgi güvenliği (3.28) operasyonlarını sağlamaya yönelik süreçler (3.54) ve prosedürler (ISO 27000)

Bilgi Güvenliği Olayı: identified occurrence of a system, service or network state indicating a possible breach of information security (3.28) policy (3.53) or failure of controls (3.14), or a previously unknown situation that can be security relevant (ISO 27000)

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

4. UYGULAMA

BELGELENDİRME SÜRECİ: (9.1.3.1/9.1.3.2)

Belgelendirme süreci; ilk belgelendirme, periyodik olarak yapılacak gözetim denetimleri, yeniden belgelendirme denetimi, belgelendirmenin askıya alınması, askının indirilmesi, geri çekilmesi veya kapsamının daraltılması, kapsam genişletme ihtiyacından doğan tetkikler veya belirli durumlardan kaynaklanan kısa süreli tetkiklerden oluşan bir süreçtir. TUNACERT’de uzaktan, elektronik ya da sanal denetim faaliyeti PD.19 Uzaktan Denetim Prosedürü’ne göre yapılmaktadır.

Denetim programı, 2 aşamalı bir ilk denetimi, 1. ve 2. yıllarda gözetim denetimlerini ve belgenin geçerliliğini doldurması öncesinde 3. yılda yeniden belgelendirme denetimini kapsar. 3 yıllık belgelendirme döngüsü belgelendirme veya yeniden belgelendirme kararıyla başlar. Gözetim tetkikleri, yeniden belgelendirme yılı hariç her takvim yılında bir kez yapılmalıdır. İlk belgelendirmeden sonra yapılacak ilk gözetim tetkiki, belgelendirme tarihinden itibaren 12 ayı geçmemelidir.

Denetimlerin gerçekleştirilmesi için öncelikle denetimi gerçekleştirecek kişilerden oluşacak denetim heyeti oluşturulur. Denetim heyeti görevlendirilirken, müşterinin belgelendirme kapsamına uygun yetkinlikte kişiler seçilir. Denetim heyetinin denetim için atanması yapılır.

Denetim ekibine verilecek görevler, denetçilerin görev talimatlarında ve denetim heyeti atama ile ilgili dikkat edilecek konular belirlenmiştir.

Kuruluşumuz, denetim öncesinde müşteriyi denetim heyeti üyeleri hakkında bilgilendirir. Bunun için müşteriye denetim planı denetimden 1 hafta önce gönderilir. Eğer denetime 2 gün kala geri dönüş olmazsa telefon ile aranarak onay alınır. Müşteri denetim heyeti üyelerine haklı gerekçelerini göstererek itiraz edebilir. Bu sebeple müşterinin bilgilendirmesi denetimin planlanmasından yeterince önce yapılır.(en az 7 gün)

Ardından, müşterinin yönetim sisteminin tam ve etkili denetimini planlamak ve gerçekleştirmek için gerekli zaman belirlenir. Bu işlem IAF MD.13 dokümanları ve TSE ISO/TS 22006 standardı dikkate alınarak hazırlanmış olup TLM.04-Denetim Süre Belirleme Talimatı’na göre gerçekleştirilir.

Son olarak, denetim programını ve sözleşme şartlarının gerekliliklerini karşılayacak bir denetim planı oluşturulur.

Denetim planı belgelendirme hizmeti alan müşteriyle teyit ettirilir.

Denetim, tipine göre 2 aşamalı olarak yapılır. Aşama 2 denetimleri mutlaka saha denetimini gerektirir. Saha denetimi, müşterinin faaliyet alanı olan mahallere fiziksel ziyareti içerebileceği gibi, yönetim sistemiyle ilgili olan bilgileri içeren elektronik ortamlara uzaktan erişimi de içerebilir.

Denetim sonrasında denetim heyeti, uygunsuzlukları, iyileştirme fırsatlarını ve gözlemlerini içeren bulgularını yazılı bir rapor halinde hem kuruluşumuza hem de müşteriye sunmalıdır.

Denetim heyeti, müşteriye belgelendirme ile ilgili kararın verilebilmesi için öncelikle, kuruluşumuzun uygulanan DÖF’leri değerlendirmesi gerektiğini bildirir.

Müşterinin bildirdiği DÖF’lerin uygulamaları denetim heyeti tarafından değerlendirilir. Denetim heyeti bu uygulamaların doğrulanmasını incelediğinde gerekli görürse ilave bir tam ya da sınırlı denetim yapabilir, ya da DÖF’lerin dokümante edilmiş delillerini incelemeyi yeterli görebilir. Her durumda müşteri bilgilendirilir.

Denetimde görev alan kişi/kişiler, belgelendirme komitesinde o denetim dosyası incelenirken kesinlikle görev alamazlar.

Kuruluşumuz, belgelendirmeye dair alınacak hiçbir kararı bir başka belgelendirme kuruluşuna devretmez.

Tetkinin herhangi bir kısmının elektronik araçlar yoluyla yapıldığı veya tetkik gerçekleştirilen sahanın sanal olduğu yerlerde, bu tür faaliyetleri uygun nitelikte personelin yürütmesini sağlanır. Bu tür tetkikler sırasında elde edilen kanıtlar belgelendirme komitesine sunulur.

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

PAZARLAMA SÜRECİ:

Belgelendirme hizmeti almak isteyen kişiler kuruluşumuza web sitemiz, telefon vs. yoluyla ulaşabilir. Web sitemizden firmamızı tanıtıcı her türlü bilgiye ulaşılacağı gibi firmamızdan hizmet almak isteyenlere katalog, broşür vs gibi dokümanlar gönderilerek ve/ veya bizzat firmanın kendisi ziyaret edilerek , bilgi verilebilir.

BAŞVURUNUN. ALINMASI SÜRECİ:(Müracaat)

Öncelikle TUNACERT , başvuruda bulunan kuruluştan aşağıdaki gerekli bilgileri sağlamak üzere bir yetkili temsilci ister ;

- İstenen belgelendirme kapsamı,
 - Müracaat eden kuruluşla ilgili detaylı bilgi; kuruluşun adı, tesisin/tesislerinin adresi/adresleri, prosesleri ve işlemleri, insan ve teknik kaynakları, fonksiyonları, ilişkileri ve ilgili herhangi bir yasal kısıtlama dahil belgelendirme programında istendiği şekilde,
 - Şartlara uygunluğu etkileyecek, belgelendirilecek kuruluş tarafından kullanılan kuruluş dışında yaptırılan proseslerin belirtilmesi,(dış kaynaklı prosesler)
 - Müracaat eden kuruluşun belgelendirme istediği standartlar veya diğer şartlar,
 - Belgelendirme istenen yönetim sistemleri için danışmanlık alınıp alınmadığı, alındı ise kimden alındığı.
- TUNACERT , FRM.190-Belgelendirme Başvurusu Formu(27001) ile yukardaki maddeleri başvuru esnasında incelemektedir.**

Kuruluşumuzdan hizmet almak isteyen firmalara Sekreter , bizzat planlama sorumlusu ya da yönetim temsilcisi tarafından FRM.190-Belgelendirme Başvurusu Formu(27001) gönderilir ya da müşteri adayı ziyaret edilerek form orda doldurulur.(eksik bölüm kalmaması adına) Başvuru şartlarını kabul eden müşterinin başvurusu alınır. Başvuru şartları kabul edilmezse, müşteri ile görüşülüp nedeni öğrenilir ve başvuru formu ya da müşteri bilgisi , YSP de veya Müşteri Takip Formunda , potansiyel müşteri olarak saklanır. FRM.190-Belgelendirme Başvurusu Formu(27001) ile müşteri kuruluşun vardiya sayısı, vardiyada yapılan işler , vardiya çalışma saatleri, **BGYS kapsamında çalışan sayısı BT,IT karmaşıklığı gibi bilgiler** öğrenilir. Bu bilgiler ayrıca Yönetim Sistemi Programına da kaydedilir. Bu bilgiler ışığında Belgelendirme Müdürü başvuru gözden geçirmeyi yapar EA NACE koduna , denetim ekibi ve tarihine karar verir. Bu gözden geçirme , ilgili koda deneyimi olan bir teknik uzman, denetçi ya da baş denetçi ile birlikte yapılabilir. Denetim ekipleri buna bağlı olarak seçilir ve denetim seti ile bilgilendirilir. Ayrıca. FRM.99 Denetim Programı Formunda; firmada yer alan varsa vardiyalar, saatleri, her vardiyada kaç kişi çalıştığı belirtilir. Baş denetçi denetim planını hazırlar.

Yukarıdaki bilgileride dikkate alarak özetlersek: FRM.190-Belgelendirme Başvuru formunda ,

Müşteri tarafından istenen belgelendirme kapsamı

Dış kaynaklı prosesler

Müşterinin belgelendirilmeyi istediği standart ya da standartlar

Müşterinin bu süreçte danışmanlık alıp almadığı

Müşteri Firmanın Tam Adı (Ticaret Sicil Gazetesinde Geçen)

Müşteri Firmanın Açık Adresi (Ticaret Sicil Gazetesinde Geçen)

Vergi Dairesi

İletişim Kurulacak Kişi

Üst Yönetici

Yönetim Temsilcisi (varsa)

Uymakla Yükümlü Olunan Yasa Ve İlgili Mevzuatlar

Çalışan Sayısı Bilgileri

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

Vardiya Bilgileri

Ayrıca;

- Varlık Envanteri ve/veya Risk Analizi
- Kullanılan Teknoloji
- Faaliyet Gösterilen Sektör
- BGYS Kapsam Karmaşıklığı İçin Kriterler
- SOA (Uygulanabilirlik Bildirgesi), istenir.

Başvurusu alınan müşterinin başvuru formu planlama sorumlusu ya da belgelendirme müdürü tarafından incelenir ve eksik bilgiler varsa tamamlanması için müşteriye gönderilir. Kuruluşumuza iletilen başvuru formu bir kez daha—planlama sorumlusu yada belgelendirme müdürü tarafından gözden geçirilerek Planlama Sorumlusu'na iletilir.(planlama sorumlusu başvuruyu almışsa buna gerek yoktur.) Planlama Sorumlusu aldığı başvuruyu önce Yönetim Sistemi Programına girer.

Daha önce başka bir belgelendirme kuruluşu tarafından belgelendirilmiş müşteriler (Ör. Başka bir belgelendirme kuruluşundan ISO 27001 almış olan müşterileri) için denetim raporları, uygunsuzluklar için gerçekleştirilmiş düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtların alınması sağlanır. Bu dokümantasyonun ISO 17021 ve ISO 27006 standardının şartlarını karşılıyor olması beklenir. Alınan bu bilgiler mevcut denetim programı FRM.99(Denetim Programı) formu ile kayıt altına alınır ve önceki düzeltici faaliyetlerin uygulanması takip edilir.

-Başvurunun gözden geçirilmesi: Planlama sorumlusu sisteme bilgileri girdikten sonra karar için belgelendirme müdürüne haber verir.(telefonla haber verilir ya da mail ile telefonlara mesaj gelir.) Girilen Müşteri bilgileri FRM.148 Başvuru Gözden Geçirme Formu veya FRM.225 Efektif çalışan sayısı formu veya YSP ile Belgelendirme Müdürü ya da belgelendirme müdürü ilgili koddaki yetkin değilse belgelendirme müdürü ile birlikte ilgili koddaki yetkin denetçi yada teknik uzman ile birlikte kontrol edilir ve Planlama Sorumlusuna Kararı belirtir.(karar,telefon ya da mail ile yapılır.) Karar aşağıdaki olasılıklar ve durumlar sonrasında verilir:

Başvurunun Reddi: Müşteri TUNACERT e sözleşmede belirtilen resmi evrakları göndermekle yükümlüdür. Müşteri TUNACERT'in başvuru formunu eksiksiz olarak doldurmalıdır. TUNACERT tarafından tespit edilen eksik ve yanlış bilgi başvurunun TUNACERT tarafından reddedilmesine neden olabilir. Gizlilik ilkesi içerisinde,müşteri bazı verilerini denetim ekibiyle paylaşamayacağını FRM.190 da belirtmiş ve incelemeler sonucu ilgili veriler olmadan etkin denetimin yapılamayacağı kararı verilmişse ve/veya kapsamda denetçi/teknik uzman bulunmaması dolayısıyla uygun heyetinin oluşturulamaması nedeniyle TUNACERT başvuruyu reddedebilir. Belgelendirme başvurusu incelendikten sonra, başvurunun işleme alınamaması halinde , müşteriye planlama sorumlusu tarafından yazılı olarak bildirilir.

Tunacert YSP programında otomatik olarak ya da LST.05 Tunacert Denetçi EA-Nace Listesi'nde , EA ve NACE' leri girdikten sonra o koddaki yetkin ya da yetkin olmadığını görmektedir.

Başvurunun kabul edilmesi durumunda: İlgili koddaki denetçi ekibi kurulabiliyor mu? ilgili koddaki denetçi olup olmadığına ,belgelendirme komitesi de dahil YSP programından bakılır. Tunacert , YSP programı ile tarafsızlığı tehlikeye atacak hususlardan kaçınır. YSP programında ya da LST.05 Tunacert Denetçi EA-Nace Listesi'nde , tüm denetçi ve teknik uzmanların danışmanlık yaptıkları , çalıştıkları ,eğitim verdikleri , ticari ilişkide oldukları firmalar girilir. Denetçilerle yapılan güncelleme toplantılarında da bu bilgiler güncellenir.

TUNACERT Planlama Sorumlusu veya olması halinde (şuanda yok) Taşeron Planlama Sorumlularının bu aşamaya karar olan girdiği belgeler şayet istenilen Belge ISO 27001 ise TUNACERT Belgelendirme Müdürü tarafından onaylanır. (TUNACERT'de her 4 disiplinde de belgelendirme müdürü aynı kişidir.)

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

Tunacert 'in prosedürleri, BGYS'nin belirli bir uygulama şeklini veya belgelerde ve kayıtlarda belirli bir format kullanımını gerektirmemekte. Belgelendirme prosedürleri müşterinin sahip olduğu BGYS'nin ISO/IEC 27001'de belirtilmiş gereklilikleri ile müşterinin politika ve hedeflerine uygun olarak oluşturulmuştur.

Planlama Sorumlusu TLM.01- Ücretlendirme Talimatı' na göre sözleşme rakamlarını forma girer(FRM.98 Ücret Hesaplama Formu doldurulur), FRM.16-Belgelendirme Teklifi-Sözleşmesi formu müşteriye gönderir.(Müşteriye göndermenin yerine genelde ,satış görevlisi personel ya da genel müdür tarafından bizzat müşteriye gidilir.Bu ön yazıda, teklif kabul ediliyorsa sözleşmenin müşteri kuruluşun yetkili kişisi tarafından "İsim-İslak İmza-Tarih" (Planlama sorumlusu sözleşmede İsim-İslak İmza-Tarih Bilgilerinin olduğunu teyit eder) atılıp kaşelenerek Aşama 1 denetiminde gözden geçirilmek üzere aşağıda belirtilen dokümanlar ile birlikte(hazır olmaması halinde dökümanlar en geç 1 hafta içinde portala yüklenmesi istenir.) tarafımıza verilir.

TUNACERT Planlama Gözden Geçirme Listesi(LST.61)ile denetim süresi , ofis vb planlama detaylı olarak planlama sorumlusu ya da belgelendirme müdürü ya da baş denetçi tarafından yapılır.LST.61 FRM.225 efektif çalışma sayısı formu içinde mevcuttur.

BG Ön tetkik için genel hazırlıklar (27006/9.1.3.3 madde)

TUNACERT, müşteriden, iç tetkik raporlarına ve bilgi güvenliğiyle ilgili bağımsız değerlendirme raporlarına erişim için bütün gerekli hazırlıkları yapmasını ister. Belgelendirme tetkikinin birinci aşamasında aşağıda belirtilen asgari bilgiler müşteri tarafından sağlanması istenir:

- BGYS'yi ilgilendiren genel bilgiler ve kapsama giren faaliyetler;
- ISO/IEC 27001'de belirtilen gerekli BGYS dokümantasyonunun bir kopyası ve gerekli olması hâlinde ilgili diğer dokümanlar. SoA uygunluk bildirgesi istenir.

Her bir müşteri için TUNACERT tarafından YSP portalı açılarak ilgili dökümanların yüklenmesi sağlanır.

Değerlendirme dönemleri (27006/9.1.3.4 madde)

TUNACERT , Müşteri kuruluşun en az 1 YGG ve iç tetkik yapmasını ister. Aksi durumda , TUNACERT , BGYS belgelendirmesi yapmaz. Zaten portalda da mutlaka iç tetkik ve YGG yüklenmesi istenir.

BG Belgelendirmenin kapsamı: (27006/9.1.3.5 madde)

TUNACERT, müşterinin BGYS kapsamında müşterilerin ISO/IEC 27001, Madde 4.3'te belirtilen gereklilikleri (Bilgi güvenliği yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi) dikkate aldığını ,denetim raporları ile doğrular.(FRM.65A1 ve FRM.65A2)

TUNACERT, müşterinin bilgi güvenliği risk değerlendirmesinin ve riskleri ele alış biçiminin, müşterinin faaliyetlerini tam anlamıyla yansıttığına ve belgelendirme kapsamında belirtildiği gibi faaliyet sınırlarına kadar genişletilmiş olduğuna kanaat getirir. Müşterinin BGYS kapsamına ve Uygulanabilirlik Beyanı'na yansıtıldığını doğrular. TUNACERT, her belgelendirme kapsamı için en az bir Uygulanabilirlik Beyanı olduğunu onaylar ve denetim öncesi YSP 'ye yükletir. TUNACERT, tamamıyla BGYS kapsamına girmeyen hizmetlere veya faaliyetlere sahip hususların BGYS içerisinde belgelendirmeye tabi olarak ele alındığından ve müşterinin bilgi güvenliği risk değerlendirmesinde yer aldığından emin olur. Böylesi bir duruma verilecek örnek, olanakların (ör. BT sistemleri, veri tabanları ve iletişim sistemleri veya bir iş işlevinde dış kaynak kullanımı) başka teşkilatlarla paylaşılmasıdır

Belgelendirme tetkik kriterleri: (27006/9.1.3.6 madde)

BG Belgelendirme tetkik kriterleri: ISO 27001 standardı esas alınır. Denetim raporlarında ve planlarda tetkik kriteri belirtilir.

Tetkik süresi: (27006/9.1.4.1 madde)

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

TUNACERT, tetkik süresi hesabı için TLM.04 Denetim Süre Belirleme Talimatı'nı kullanır.

Çok konumlu örnekleme (9.1.5.1 madde)

Çok konumlu denetimler TLM.06 Numune Alma Talimatına göre yapılmaktadır.

Çoklu yönetim sistemleri (27006/9.1.6 madde)

ISO/IEC 17021-1, Madde gereklilikleri geçerlidir. Çoklu yönetim sistem standardlarında belgelendirme sağlandığında, tetkik planlaması; daha etkin bir denetim için saha tetkiklerini sağlar.

Buna ek olarak, aşağıda belirtilen gereklilikler ve kılavuz geçerlidir.

BGYS dokümanlarının diğer yönetim sistemleriyle birleştirilmesi:

TUNACERT, BGYS diğer sistemlere uygun ara yüzlerle birlikte açıkça tanımlanabildiği sürece (örneğin, bilgi güvenliği, kalite, sağlık ve güvenlik ve çevre için) birleştirilmiş dokümanları kabul eder.

Yönetim sistemi tetkiklerinin birleştirilmesi:

BGYS tetkiki, diğer tetkikin BGYS belgelendirmesi için olan gereklilikleri yerine getirdiği ispat edildiği sürece diğer yönetim sistemlerinin tetkikleriyle birleştirilebilir. BGYS için önemli olan bütün unsurlar tetkik raporlarında açıkça gözükmeli ve rahatlıkla tanımlanabilmelidir. Tetkiklerin birleştirilmesi, tetkikin kalitesini olumsuz yönde etkileyecek şekilde olmamalıdır. TUNACERT , BGYS için önemli olan bütün unsurlar tetkik raporlarında açıkça görmezse denetimi iptal edebilir ve BGYS standardını yeniden tetkik edebilir.

Tetkiklerin planlaması: (27006/9.2 madde)

Tetkik hedeflerinin, kapsamının ve kriterlerinin belirlenmesi ISO/IEC 17021-1, 9.2.1'in gereklilikleri geçerlidir. Yani , Tetkikin amaçları, TUNACERT tarafından belirlenmiş olup denetim raporlarında mevcuttur. Tetkikin kapsamı ve kriterler, herhangi bir değişiklik dahil, müşteri ile önce başvuru alımı aşamasında sonra aşama 1 denetiminde müşteri ile teyitleşilir.

Buna ek olarak, aşağıda belirtilen gereklilikler ve kılavuz geçerlidir.

Tetkik hedefleri(27006/9.2 .1madde)

Tetkik hedefleri, risk değerlendirmesine dayalı olarak, müşterinin uygulanabilir kontrolleri uyguladığını ve belirlenmiş bilgi güvenliği hedeflerine ulaştığını doğrulayıcı yönetim sisteminin etkinliğine ilişkin saptamayı içerir. Tunacert , denetim raporlarında , tetkik hedeflerini belirler.

-Denetim süresinin belirlenmesi ve sözleşme: Aşama 1 denetiminin nasıl yapılacağını, çalışan sayısına göre ADAM-GÜN sayılarını,planlama sorumlusu hesaplar. (Hesaplama için kullanılan bilgiler: TLM.04-Denetim Süre Belirleme Talimatı'nda ki gibidir.

- Kuruluşun belgelendirilecek yönetim sistemine ait el kitabı, prosedürler ve organizasyon şeması gibi dokümanlarının yanı sıra, iç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi faaliyetlerine ilişkin kayıtlar,
- Kurulmuş başka yönetim sistemi varsa buna ait el kitabı ve ana prosedürler,
- Yönetim sisteminin kapsamı ile ilgili aşağıda belirtilen bilgiler:
müşterinin saha/ları
prosesler ve kullanılan ekipmanlar;
kurulan kontrol düzeyleri (çoklu saha sahibi müşteri durumunda)
yürürlükteki kanun ve mevzuat şartları;

- Diğer yönetim sistemleri dahil olmak üzere proseslerinde riskli noktaları ve bu riskleri önlemek yada gidermek için oluşturulan kontrol planları gibi dokümanları,

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

- Görüşülebilecek sorumluların bir listesi ve iletişim bilgileri,
- Ticaret Sicili Gazetesi'nin bir kopyası,
- Faaliyet Belgesi,

Teklifin kabul edilmemesi halinde, Planlama Sorumlusu müşteri ile görüşüp nedenini araştırır. Teklif kabul edilirse, sözleşme TUNACERT Genel Müdürü tarafından imzalanır.

Onaylanmış belgelendirme sözleşmesi, firmadan gelen resmi evraklar vs. Müşteri için açılan TUN kodlu dosyada saklanmak üzere Planlama Sorumlusuna iletilir.

DENETİMİN PLANLANMASI SÜRECİ:

Tetkik ekibinin seçimi ve görevlendirmeler(27006 / 9.2.2madde)

Planlama sorumlusu, müşteri ile tarih, konaklama, ulaşım vb. gibi organizasyonları düzenler ve denetimi gerçekleştirecek heyeti belirler.

Denetim heyetinin atanması: Planlama Sorumlusu, müşterinin başvuruda belirttiği bilgilere göre belgelendirilecek kapsamda yeterliliği olan, baş denetçi, denetçi veya teknik uzmanları belirler ve bu kişilerle iletişime geçerek denetimin yapılacağı tarihte uygun olanları denetim heyetine alır. Denetim heyetinde görev alacak kişilere, denetlenecek müşteri ile aralarındaki ilişkiyi açıklığa kavuşturmak amacıyla FRM.61-Denetçi Beyanı formu firma sahibi(Murat Tuna için ise) FRM.57 Denetçi Beyan formu (üst yönetim)veya YSP üzerinden imzalatılır. Planlar, mail ile ya da telefon ile direk bilgilendirme yapılarak müşteriye denetimden (Aşama 1 ve Aşama 2) en az 2 gün önce gönderilir ve teyit alınır. Müşterinin haklı gerekçelerini göstermesi halinde denetim heyetine itiraz etme hakkı vardır. Bu durumda yeni heyet belirlenir.

Tetkik ekibinin seçimi ve görevlendirmeler ISO/IEC 17021-1, Madde 9.2.2'nin gereklilikleri geçerlidir. Buna ek olarak, aşağıda belirtilen gereklilikler ve kılavuz geçerlidir.

Denetim heyeti üyeleri denetimi gerçekleştirirken şu noktalara dikkat edilir:

- Müşteri kuruluşun yönetim sistemi ile ilgili yapısını, politikalarını, proseslerini, prosedürlerini, kayıtlarını ve ilgili dokümanlarının incelenmesini,
- Bunların amaçlanan belgelendirme kapsamının bütün şartlarını kapsadığının tayin edilmesini,
- Müşteri kuruluşun yönetim sistemine güven duyulmasına bir temel sağlamak üzere, prosesler ve prosedürlerin oluşturulduğunun, etkin bir şekilde uygulandığının ve sürdürüldüğünün belirlenmesini,
- Faaliyetlerin ve müşterinin politikaları, hedefleri ve amaçları (ilgili yönetim sistemi standardı ve diğer hüküm ifade eden dokümanlarla tutarlı beklentiler) ile sonuçlar arasındaki tutarsızlıkların müşteriye bildirilmesini.
- Belgelendirmenin istendiği BGYS kapsamındaki belirli faaliyetler ve gerektiğinde ilgili prosedürler ve bunların potansiyel bilgi güvenliği riskleri hakkında (bunu teknik uzmanlar sağlayabilir) teknik bilgiye sahip olmak;
- b) Sağlıklı bir BGYS belgelendirme tetkiki yürütmek için, verilen BGYS'nin kapsamı ve kuruluş bünyesindeki faaliyet, ürün ve hizmetlerin bilgi güvenliği unsurlarının yönetimi açısından müşterisini yeterince anlamış olmak;
- c) Müşterinin BGYS'si için geçerli olan yasal ve düzenleyici gereklilikler hakkında uygun anlayışa sahip olmak.

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

Tetkik ekibi, kişinin ISO 27006- Madde 7.1.2.1'de belirtilen tüm kriterleri yerine getirmesi koşuluyla bir kişiden oluşabilir. (ISO 27006/7.1.2 & 7.1.2.1 maddelerin şartları TLM.14 de ayrıca belirtilmiştir)

Tetkik planı (9.2.3)

Denetim heyetindeki baş denetçi Aşama 1 Denetim Planını hazırlar. Denetim planı hazırlanırken , sektör kodlu denetçi-teknik uzman muhakkak denetimin gerçekleştirileceği kuruluşun faaliyetlerine , prosesleriyle ilişkili standart maddelerini tetkik edecek şekilde planlama yapılmalıdır Baş denetçi (planlama sorumlusu tarafından hazırlanıp Belgelendirme Müdürü tarafından onaylanan) belirlenen adam/ gün süresini dikkate alarak Aşama 1 ve Aşama 2 için gerekli süreleri ve denetim tarihlerini öngörerek plana yazar. Denetim planında , ilgili prosesler,görüşülecek bölüm-unvan ve varsa gözlemci de belirtilmelidir.

Denetim planı hazırlanırken , belirlenen bilgi güvenliği kontrolleri dikkate alınır.

(ISO 27006/9.2.3.1 Madde)

Ağ destekli tetkik teknikleri(ISO 27006/9.2.3.2 Madde)

Ağ destekli tetkik tekniklerde , Uygunsa, tetkik planı, tetkik sırasında kullanılacak ağ destekli tetkik tekniklerini tanımlanabilir.

Ağ destekli tetkik teknikleri, örnek olarak, telekonferans, web toplantısı, interaktif web tabanlı iletişim ve BGYS dokümanlarına ya da BGYS süreçlerine uzaktan elektronik bağlantıyı içerebilir. Bu tekniklerin odağı, tetkikin etkinliğini ve verimliliğini arttırmak ve tetkik sürecinin bütünlüğünü desteklemek olmalıdır.

Tetkik zamanlaması(9.2.3.3 Tetkik zamanlaması)

TUNACERT'in , tetkiki yapılacak kuruluşla kuruluşun tam kapsamının en iyi temsil edilebileceği bir zamanda tetkik yapma konusunda anlaşma sağlar .Bu değerlendirme uygun mevsim, ay, gün/tarih ve mesailerini içerebilir. Bunun için ilk önce telefon görüşmesi yapılır , ya da mail ile uygun zaman karşılıklı görüşülerek seçilir.

9.3 İLK BELGELENDİRME SÜRECİ (Ön Belgelendirme)

Aşama 1 Denetimi: Aşama 1 denetimi, müşterinin dokümanlarının gözden geçirilmesi için olanak sağlar.

Aşama 1 denetiminin amacı müşterinin başvuru sırasında verdiği bilgilerde ya da kurmuş olduğu yönetim sistemindeki eksiklerin belirlenmesi ve denetimin mümkün olduğu kadar sağlam temellere dayandırılarak yapılmasının sağlanmasıdır. Bu aşamada baş denetçi müşterinin el kitabını, zorunlu prosedürlerini ve organizasyon şemasını inceleyerek aşağıdakileri belirler:

- Bu dokümanların belgelendirme kapsamına uygun olup olmadığını,
- Söz konusu dokümanların kurulan yönetim sistemi standardının gerekliliklerini karşılayıp karşılamadığını,
- Yönetim sistemi kapsamını göz önünde bulundurarak aşağıdaki bilgilerin alınması
 - Müşterinin sahası/ları
 - Prosesleri ve kullanılan ekipmanlar
 - Oluşturulan kontrol seviyeleri (özellikle çoklu sahası olan müşteriler için)
 - Yasal şartlar ve mevzuat şartları
- Müşterinin yönetim sistemi standardına göre herhangi bir maddeyi hariç tutup tutmadığını not eder.
- Müşterinin, organizasyonu, riski değerlendirmesi,
- İyileştirme şekilleri (belirlenmiş kontrolleri içerecek şekilde),
- Bilgi güvenliği politika ve hedefleri,

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

- BGYS'nin tasarımı yeterli şekilde anlaşılması,

Aşama 1 Denetim süresi en fazla toplam denetim süresinin %30'unu içerecek şekilde planlanır

Aşama 1 denetiminde uygunsuzluk çıkması halinde rapor tutulup firmaya teslim edilir. Aşama 2 tarihi planlanan tarihten uzatılır, takip denetimi açılmaz.

Yönetim sistemi standardı ya da diğer normatif dokümanlar çerçevesinde müşterinin yönetim sistemi ve saha faaliyetleri ile ilgili etkin bilgi edinilerek Aşama 2 denetiminin planlanmasına odaklanılır.

Aşama 1 tetkikinin amacı aşağıdakileri hususları gerçekleştirmektir:

- a) Müşterinin yönetim sisteminde dokümanite edilmiş bilgiyi gözden geçirmek,
- b) Müşteri mahallini ve sahaya özgü koşulları değerlendirmek ve Aşama 2 tetkikine hazırlığın belirlenmesindeki müşterinin personeli ile müzakereleri yapmak,
- c) Müşterinin statüsünün gözden geçirilmesi ve özellikle temel performansın veya önemli hususların, proseslerin, hedeflerin ve yönetim sisteminin çalışmasının tanımlanmasıyla ilgili standard şartlarını anlamak,
- d) Aşağıdakiler dahil yönetim sisteminin kapsamı ile ilgili gerekli bilgileri elde etmek:
 - Müşterinin sahası/sahaları,
 - Prosesler ve kullanılan teçhizat,
 - Oluşturulan kontrol seviyeleri (özellikle birden fazla sahası olan müşterilerde),
 - Uygulanabilir durumsal ve düzenleyici şartlar,
- e) Aşama 2 tetkikine yönelik kaynak tahsisinin gözden geçirmek ve Aşama 2 tetkikinin ayrıntıları üzerinde müşteri ile anlaşmaya varmak,
- f) Yönetim sistemi standardının veya diğer hüküm ihtiva eden dokümanlar bağlamında, müşterinin yönetim sisteminin ve saha operasyonlarının yeterli bir şekilde anlaşılmasının sağlanmasıyla, Aşama 2 tetkikinin planlanmasına odaklanmak,
- g) İç tetkiklerin ve yönetimin gözden geçirmesinin planlanıp planlanmadığı ve gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin değerlendirilmesi ve uygulanan yönetim sisteminin uygulama seviyesi ile müşterinin Aşama 2 tetkiki için hazır olup olmadığını değerlendirmek.

Aşama 1'in sonuçları yazılı bir rapor haline getirilir. Tunacert'de rapor belge müdürü ile birlikte teknik koda yetkin denetçi yada teknik uzmanla birlikte okunur. Aşama 1'in sonuçları yazılı bir raporda belgelendirilecektir. Sertifikasyon kuruluşu, aşama 2'ye devam etmeye karar vermeden önce aşama 1 denetim raporunu gözden geçirecek ve aşama 2 denetim ekibi üyelerinin gerekli yeterliliğe sahip olup olmadığını teyit edecektir; bu, aşama 1 denetimini gerçekleştiren ekibe liderlik eden denetçi tarafından, yeterli ve uygun görülürse yapılabilir. NOT Bağımsız inceleme (yani denetime dahil olmayan sertifikasyon kuruluşundan bir kişi tarafından), aşama 2'ye devam edilip edilmeyeceğine ve kiminle devam edileceğine karar verirken söz konusu riskleri azaltmak için bir önlemdir. Ancak, aynı hedefe ulaşmak için başka risk azaltma önlemleri halihazırda mevcut olabilir. Şama 1'in sonuçları yazılı bir rapor haline getirilmelidir. TUNACERT aşama 2'ye geçmeye karar vermeden önce ve eğer yetkin ve uygunsuz aşama 1 tetkik ekibini yeniden görevlendirir. Tetkik ekibi seçilirken aşama 1 denetimine gitmeyen kişi bu incelemeyi yapacaktır. (9.3.1.1)

Detaylı inceleme için gerekebilecek diğer bilgi ve kayıtlar hakkında müşteriyi bilgilendirerek portala gerekli yüklemenin sağlanmasını sağlar. Burada , müşteriye kullanıcı adı ve şifre verilir. Otomatik olarak , erişime açık dokümanlar portala yüklenir.

Baş Tetkikçi tarafından Aşama 1 Denetim Raporu'nda dokümanite edilir, müşteri için ayrılan portala yüklenerek müşterinin erişimine açık hale getirilir ya da denetim süreci bitince kargo ya da elden teslim edilir.

Aşama 1 tetkiklerine göre eğer firmanın yukarıdaki genel şartları yerine getirdiğinin teyidi alınırsa aşama 2 tetkikine geçilebilir. 1. Aşama ve 2. aşama denetimleri arasındaki sürenin makul olarak 6 aydan daha uzun olmaması beklenir. Bu sürenin uzaması halinde, aşama 1 denetimi tekrarlanır. Tunacert , aşama 1 ve

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

aşama 2 arasındaki süreyi max. 3 ay tutar. müşteriden geçerli bir gerekçe gelmesi ve baş denetçinin de tavsiyesi ile yazılı tutanak alınıp aşama 1 ve aşama 2 arasındaki süre bir 3 ay daha uzatılabilir. (toplamda 6 ayı geçmeyecek şekilde)

Yönetim sistemini etkileyecek herhangi bir önemli değişiklik olması halinde, TUNACERT aşama 1 denetimini tamamen ya da kısmen tekrarlanmasına karar verebilir.

Aşama 1 denetimi sonucunda kapsam değişikliği, müşterinin denetim heyetine itirazı, müşterinin altyapı sıkıntılarının olması, bilgi güvenliğinin sağlanamaması vb. gibi durumlar ortaya çıkabilir ve bunlara göre müşterinin Aşama 2 denetimine hazırlanması için gerekli süre belirlenir. Ayrıca, özellikle Aşama 1 müşterinin mahallinde yapıldığında, müşterinin başvuru formunda verdiği bilgilerden farklı nitelikte bir işletme ile karşılaşılabilir. Örneğin, müşterinin yönetim sisteminin oldukça karmaşık yapıda operasyonları ve bildirilenden daha fazla sayıda çalışanı içermesi, işletmenin büyüklüğü, karmaşıklığı, uygulanabilirlik belgedeki farklılıklar vs. gibi birçok etkeni göz önünde bulundurduğunda, baş denetçi aşama 2 için daha önce belirlenen denetçi süresinden daha farklı bir süre gerekeceğine karar verebilir ve belgelendirme müdürüne haber verir. Bu durumda Aşama 2 kesin tarihi belirlenir. Baş denetçi Aşama 1'in sonuçlarını, Aşama 1 denetim raporuna kaydeder. Bu rapora göre, kapsam değişikliği yapılması gerekiyorsa (baş denetçi bu yönde bir tavsiyede bulunuyorsa) belirlenen yeni kapsama göre denetim heyeti atanır ve Aşama 2 planı hazırlanır. Planda Aşama 2 kesin tarihi de belirtilir.

Aşama 1 denetimi sırasında saptanabilecek uygunsuzluklar Aşama 2'nin gerçekleşmesine genel olarak engel değildir ancak Aşama 2 sırasında önemli sıkıntılara sebep olacak uygunsuzluklar varsa öncelikle müşterinin bu tür uygunsuzlukları gidermesi gerekir.

Yeni denetim heyeti, yeni kapsam vs. gibi noktaların müşterinin onayından geçmesi gerekir. Aşama 1 denetimi raporu ve Aşama 2 planı müşteriyle karşılıklı onaylandıktan sonra Aşama 2 denetimine geçilir.

Aşama 2 Denetimi: Aşama 2 tetkikinin amacı, müşterinin yönetim sisteminin etkinliği dâhil, uygulamayı değerlendirmektir. Aşama 2 tetkiki, müşterinin bütün sahasında/sahalarında yapılmalıdır. TUNACERT, aşama 1 tetkik raporundaki bulgulardan yola çıkarak aşama 2'de uygulanacak tetkik için plan hazırlar. Aşama 2 tetkiki en azından aşağıdaki hususları içermelidir:

- Uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanların şartlarına uygunluk hakkındaki bilgi ve kanıt,
- Temel performans hedefleri ve amaçlarına yönelik (uygulanabilir yönetim sistem standardı veya diğer hüküm ifade eden dokümanlardaki beklentilerle tutarlı) performansın izlenmesi, ölçülmesi, kayıt altına alınması ve gözden geçirilmesi, bilgi güvenliği politikası ve bilgi güvenliği hedefleri için üst yönetimin liderliği ve katkısı(a)
- Müşterinin yönetim sistemi kabiliyeti ve uygulanabilir statüsel, düzenleyici ve yapısal şartların karşılanması ile ilgili performansı,
- Müşteri proseslerinin operasyonel kontrolü,
- İç tetkik ve yönetimin gözden geçirilmesi,
- Müşteri politikaları için yönetimin sorumluluğu.
- ISO/IEC 27001'de listelenen dokümantasyon gereklilikleri,(b) bilgi güvenliği ile alakalı risklerin değerlendirilmesi ve değerlendirmelerin tekrarlandığında tutarlı, doğru ve karşılaştırılabilir sonuçlar vermesi©, bilgi güvenliği risk değerlendirmesi ve risk iyileştirme süreçlerine dayalı olarak kontrol ve kontrol hedefleri,(d)
- Bilgi güvenliği performansının ve BGYS'nin etkinliğinin bilgi güvenliği hedeflerine göre değerlendirilmesi,(e)
- Tanımlanmış kontroller arasındaki uyum, Uygulanabilirlik Beyanı ile bilgi güvenliği risk değerlendirmesi ve risk iyileştirme süreçlerinin sonuçları ve bilgi güvenliği politikaları ve hedefleri,(f)

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

i) Kontrol uygulamaları (bkz. Ek D), iç ve dış bağlam ve ilişkili riskler, organizasyonun bilgi güvenliği süreçleri ve kontrollerinin izlenmesi, ölçümü ve analizini dikkate alarak, kontrollerin uygulandığını ve etkin olduğunu ve belirtilen bilgi güvenliği hedeflerini karşıladığını belirlemek, (g)

j) Üst yönetim kararları ile bilgi güvenlik politika ve hedeflerine uygunlukları için BGYS programlarının, süreçlerinin, yöntemlerinin, kayıtlarının ve iç tetkiklerinin yeniden incelenmesi şeklindedir. (h)

TUNACERT denetim ekibi , aynı zamanda risk değerlendirme sırasında kullanılmış olan prosedürlerin sağlıklı ve doğru uygulanmış olduğunu saptar. (denetim raporları)

Aşama 1 Denetim Seti Denetim Sonrası Planlama Sorumlularına iletilir. Şayet Kapsam, hariç tutma, saha bilgileri, çalışan sayısı, proseslerin karmaşıklığı, riskler , yasal gereksinimlerde değişiklikler var ise Aşama 2 tarihi başta planlanan tarihe göre değiştirilebilir. Aşama 1 Denetiminde kararlaştırılan Aşama 2 tarihine göre Planlama Sorumlusu yeni denetçi heyetini ya da aşama 1 denetim heyeti denetçilerini atar, Alınan Denetim Seti Denetçiye iletilir, Denetçi Beyanı Denetçilere imzalatılır, Plan ve Denetçi Bilgileri Müşteriye onaylatılır. İtiraz halinde gerekli düzenlemeler yapılır. Aşama 2 denetimi, müşterinin yönetim sisteminin belgelendirilmenin yapılacağı standardın tüm gerekliliklerine uygunluğunu değerlendirmek üzere, KESİNLİKLE müşteri mahallinde gerçekleştirilir. Açılış toplantısı ile başlayan denetimde Aşama 1 denetimi bulguları gözden geçirilerek belgelendirme kapsamı müşteri ile teyit edilir. Aşama 2 planını dikkate alınarak gerçekleştirilen bu denetim sonucunda denetim heyetinin belirlediği uygunsuzluklar baş denetçi tarafından FRM.40-Müşteri Uygunsuzluk Bildirim Formu na yazılarak müşteriyle onaylanır.

Denetim raporlarının mülkiyeti TUNACERT'e aittir.

Tetkiklerin yapılması (ISO 27006/9.4 Madde)

ISO/IEC 17021-1, Madde 9.4'teki gereklilikler geçerlidir. Buna ek olarak, aşağıda belirtilen gereklilikler ve kılavuz da geçerlidir.

BGYS tetkikinin özel unsurları(ISO 27006/9.4.2 Madde)

Tetkik ekibi tarafından temsil edilen TUNACERT aşağıdakileri sağlar:

a) Müşteriden, BGYS kapsamındaki bilgi güvenliği ile ilişkili risk değerlendirmesinin BGYS'nin işletimi için ilgili ve yeterli olduğunu kanıtlanmasını talep eder,

b) Müşterinin bilgi güvenliğine ilişkin risklerin tanımlanması, incelenmesi ve değerlendirilmesi için olan prosedürlerinin ve uygulanma sonuçlarının müşterinin politikası, amaçları ve hedefleri ile uyumlu olup olmadığını belirler.

Tunacert , aynı zamanda risk değerlendirme sırasında kullanılmış olan prosedürlerin sağlıklı ve doğru uygulanmış olduğunu saptar.

Açılış toplantısının gerçekleştirilmesi

Resmi açılış toplantısı, müşterinin üst yönetimi ve tetkik edilecek fonksiyon ve proseslerin sorumlu uygun personeli ile gerçekleştirilir. Açılış toplantısının amacı, tetkik faaliyetlerinin nasıl gerçekleştirileceğine dair kısa bir açıklamanın sağlanması olup genellikle tetkik ekibi lideri tarafından yürütülür. Detay derecesi müşterinin tetkik personeline aşinalığı ile uyumlu olup aşağıdakiler dikkate alınır:

a) Katılımcıların görevleri dahil tanıtımı,

b) Belgelendirme kapsamının teyit edilmesi,

c) Tetkik planının teyit edilmesi (tetkikin tipi ve kapsamı, amaçlar ve kriterler dahil), herhangi bir değişiklik ve kapanış toplantısının tarih ve zamanı, tetkik ekibi ve müşterinin yönetim otoritesi arasındaki ara görüşmeler gibi müşteri ile ilgili diğer düzenlemeler,

d) Tetkik ekibi ve müşteri arasındaki resmi iletişim kanallarının teyit edilmesi,

e) Tetkik ekibi tarafından ihtiyaç duyulan kaynakların ve tesislerin mevcut olduğunun teyit edilmesi

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

- f) Gizlilik ile ilgili konuların onaylanması,
g) Tetkik ekibi ile ilgili iş güvenliği, acil durum ve güvenlik prosedürlerinin teyit edilmesi,
h) Her bir rehber ve gözlemcinin durumu, görevi ve kimliklerinin teyit edilmesi,
i) Tetkik bulgularının herhangi bir sınıflaması dahil olmak üzere raporlama yöntemi,
j) Tetkikin zamanından önce sona erdirmeye koşulları hakkında bilgi verilmesi,
k) Tetkikten sorumlu belgelendirme kuruluşunu temsil eden tetkik ekibi ve tetkik ekibi liderinin onayı ve tetkik planı, tetkik faaliyetleri ve tetkik yolları da dahil olmak üzere tetkikin yürütülmesi ve kontrolü,
l) Uygun olan önceki gözden geçirme veya tetkik bulgularının durumunun onaylanması,
m) Örneklemeye dayalı tetkik yapılması için kullanılacak prosedürler ve yöntemler,
n) Tetkik sırasında kullanılacak olan dilin onaylanması,
o) Tetkik sırasında, müşterinin tetkikin ilerlemesi ve herhangi bir durumdan haberdar edileceğinin teyit edilmesi,
p) Müşteriye soru sorması için fırsat verilmesi.

Denetim sırasındaki iletişim:

Denetim sırasında ortaya çıkan kanıtlar, denetim hedeflerine ulaşılamayacağını yada orta veya yüksek risk (güvenlik vb.) teşkil etmesi durumunda, baş denetçi bu durumu müşteriye ve mümkünse TUNACERT'e rapor eder. Böyle bir durumda denetim planının değiştirilerek yeniden onaylanması, denetim hedeflerinin, kapsamının, denetim süresinin veya sonucunun (TERMINATION) değiştirilmesi gerekebilir. Baş denetçi aynı zamanda TUNACERT'in alacağı faaliyet planının sonuçlarını da rapor etmelidir.

- Baş denetçi saha denetiminde ortaya çıkan ve Müşterinin faaliyet alanında talep ettiği değişiklikleri gözden geçirir ve belgelendirme müdürünü bilgilendirir.
- Baş denetçi, gerekirse denetim ekibi ile periyodik olarak denetimin ilerleyişini değerlendirir ve bilgi değişimini sağlar.
- Baş denetçi, müşteri ile periyodik olarak iletişim kurarak müşterinin sorularını ve denetimin ilerleyişini değerlendirir.
- Kapanış toplantısından önce, denetim ekibi denetim bulgularını ve denetim sırasında alınan diğer gerekli bilgileri değerlendirerek, denetimin hedeflerine, denetim kriterlerine ve sınıflandırılan uygunsuzluklara karşı bir durum olup olmadığı gözden geçirilir

Gözetmenler ve Firma Temsilcileri :

- Denetim sırasında, belgelendirme kuruluşu tarafından onaylanan gözetmenler denetimde yer alabilir. Denetim ekibi gözetmenlerin denetime etki etmeyeceğinden veya denetim sürecine ya da denetim sonuçlarına müdahale etmemesini sağlar. Bu gözetmenler, müşterinin temsilcileri, danışmanlar, tercümanlar, akreditasyon kurumunun şahit denetimini gerçekleştiren personel ya da başka gerekçelerle bulunan kişiler olabilir. Denetim planı müşteriye en az iki gün önceden gönderilerek onay alınır.
- Baş denetçi tarafından, firma temsilcilerinin sadece rehberlik etmesi denetime ve sonuçlarına müdahale etmemesi sağlanır.

Bilginin elde edilmesi ve doğrulanması

Tetkik sırasında, tetkik hedefleri, kapsamı ve kriterleri ile ilgili bilgiler (fonksiyonlar, faaliyetler ve prosesler arasındaki arabirimler ile ilgili bilgiler dahil) uygun örneklemeler kullanılır ve tetkik kanıtı olması için doğrulanır.

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

Bilgi toplama yöntemi aşağıdakileri içerir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Görüşmeler,
- Proses ve faaliyetlerin gözlemleri,
- Dokümantasyon ve kayıtların gözden geçirilmesi.

Tetkik bulgularının belirlenmesi ve kaydedilmesi

Uygunluğu özetleyen ve uygunsuzluğu detaylandıran tetkik bulguları, etkin bir belgelendirme kararı alabilmek ya da sürdürülebilir belgelendirmeyi sağlayabilmek için tetkik raporlarına kaydedilir.

İyileştirme fırsatları bir yönetim sistemi belgelendirme düzeni şartları tarafından yasaklanmadığı sürece, tanımlanabilir ve kaydedilebilir. Uygunsuzluk şeklinde tespit edilen tetkik bulguları, TUNACERT DENETİM EKİBİ tarafından iyileştirme için fırsat olarak kaydedilemez. Bununla ilgili denetim ekibinden her denetime gitmeden önce Denetçi Beyanı alınır. (FRM.61)

Belirli bir şarta göre tespit edilen uygunsuzluk bulgusu FRM.40 Müşteri Uygunsuzluk Bildirim Formu'na kaydedilir. Uygunsuzluk tanımı, kanıtıyla birlikte detaylı olarak yazılır.

Uygunsuzluklar; uygunsuzlukların anlaşılmasını, kanıtın kesin ve doğru olmasını temin etmek için müşteri ile görüşülür. Ancak tetkikçi, uygunsuzlukların nedenini veya bunların çözümünü önermez. Bunun için TUNACERT, denetçilerine belirli periyotlarla, uygunsuzluklarla ilgili eğitim düzenler.

Tetkik ekibi lideri, tetkik kanıtı veya bulguları ile ilgili müşteri ve tetkik ekibi arasında farklılaşan görüşleri çözer ve çözümlenmemiş hususlar olursa denetim raporları ile kayıt altına alır.

Tetkik sonuçlarının hazırlanması

Tetkik ekibi liderinin sorumluluğu altında, kapanış toplantısı öncesinde, tetkik ekibi:

- Tetkik hedefleri ve kriterlerine karşı, tetkik sırasında toplanan tetkik bulgularını ve diğer uygun bilgileri ve varsa uygunsuzlukları gözden geçirir.
- Tetkik prosesinin doğasında var olan belirsizliği göz önüne alarak, tetkik sonuçları üzerinde mutabık kalmaya çalışır,
- Gerekli her türlü takip faaliyetlerinde anlaşma sağlar,
- Tetkik programının uygunluğunu onaylamalı veya gelecekteki tetkiklerle ilgili istenen herhangi bir değişikliği (örneğin, belgelendirmenin kapsamı, tetkik süresi veya tarihi, gözetim sıklığı, tetkik ekibinin yeterliliği) tanımlar.

Kapanış toplantısı aşağıdaki unsurları da içermelidir. Detay derecesi, müşterinin tetkik prosesine farkındalığı ile uyumlu olmalıdır:

- Bir belirsizlik unsuru olarak tanınan bir örnekleme bilgisine dayanarak toplanan tetkik kanıtının, bunun getirdiği belirsizlik elemanının müşteriye tavsiye olarak sunulması,
- Tetkik bulgularının herhangi bir sınıflandırması da dahil, raporlama yöntemi ve süresi,
- Müşterinin belgelendirilme durumu ile ilgili herhangi bir sonuç da dahil, uygunsuzlukların çözümlenmesi için TUNACERT'in ele alma prosesi,
- Tetkik sırasında tespit edilen herhangi bir uygunsuzluğu düzeltme ve düzeltici faaliyeti yapmak için, bir plan hazırlaması için müşteriye süre verilmesi,
- TUNACERT'in tetkik sonrası faaliyetleri,
- Şikayetlerin ele alınması ve itiraz prosesleri hakkında bilgiler.

Müşteriye soru sorma fırsatı verilir. Tetkik ekibi ve müşteri arasında tetkik bulguları veya sonuçları ile ilgili farklı görüşler olursa tartışılır ve karara bağlanır. Çözümlenmeyen farklı görüşler olursa kayıt altına alınır ve TUNACERT'e rapor edilir.

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

Aşama 2 Denetimi sonrasında Baş Denetçi raporların, planların vb. tüm denetim setinin TUNACERT PLANLAMA Sorumlusuna iletilmesini sağlar. Planlama Sorumlusu tüm müşteri bilgilerini müşterinin dosyasına takıp, Belgelendirme Müdürüne iletir.

Planlama Sorumlusu denetim setini FRM.140 DENETİM SETİ KONTROL LİSTESİ'ni kullanarak kontrol eder. Kontrol edilen denetim seti ile FRM.140 DENETİM SETİ KONTROL LİSTESİ'ni imzalayarak Belgelendirme Müdürü 'ne iletir. Belgelendirme Müdürü aynı formu kullanarak denetim setini ikinci kez kontrol eder ve formu imzalar. FRM.140 DENETİM SETİ KONTROL LİSTESİ Denetim Setinin içine eklenerek TUNACERT Belgelendirme Komitesi'ne iletilir.

TETKİK RAPORU (ISO 27006/Madde9.4.3)

TUNACERT her tetkik için yazılı bir rapor sunar. Tetkik ekibi iyileştirme fırsatlarını tanımlayabilir, ancak belirli çözümleri tavsiye etmez. Tetkik raporunun mülkiyeti TUNACERT'e aittir (Aşama 1 tetkiki için Aşama 1 Tetkik Raporu, Aşama 2 – gözetim ve yeniden belgelendirme tetkikleri içinde Aşama 2 Tetkik Raporu kullanılır) Müşteriler raporlara , TUNACERT portalından kendilerine verilen şifre ve kullanıcı adı ile ulaşabilmekte.

Tetkik raporunun mülkiyeti TUNACERT'e aittir.Belgelendirme Teklifi ve Sözleşme (FRM.16) madde 9 da yer almaktadır.

Tetkik ekibi lideri, hazırlanmış olan tetkik raporundan ve içeriğinden sorumlu olduğunu garanti eder. Tetkik raporu, bildirilecek belgelendirme kararına imkan verebilecek tetkikin doğru, özlü ve net olmasını sağlar ve aşağıdakilerini içerir:

- a) TUNACERT' in kimliği,
 - b) Müşteri ve müşteri yönetim temsilcisinin adı ve adresi,
 - c) Tetkikin tipi (örneğin başlangıç, gözetim veya yeniden belgelendirme tetkiki),
 - d) Tetkik kriterleri,
 - e) Tetkikin hedefleri,
 - f) Tetkikin kapsamı, özellikle tetkik edilen kuruluş organizasyon yapısı veya fonksiyonel birimlerin ya da proseslerin tanımlanması ve tetkikin süresi,
 - g) Tetkik ekibi lideri, tetkik ekibi üyeleri ve beraberindeki kişilerin kimliği,
 - h) Tetkik faaliyetlerinin yapıldığı (saha veya saha dışı) yerler ve tarihleri,
 - i) Tetkik tipinin şartları ile tutarlı tetkik bulguları, kanıt ve sonuçları,
 - j) Tanımlanmışsa, çözümlenmemiş hususlar.
 - k)Varsa, en son tetkikten beri meydana gelen müşterinin yönetim sistemini etkileyen önemli değişiklikler,
 - l)Tetkikin uygun olduğu takdirde, birleşik, ortak veya entegre olması,
 - m) Tetkikin mevcut bilgilerin örnekleme prosesi esas alınarak gerçekleştirildiğine dair ifade,
 - n) Tetkik ekibinin tavsiyesi,
 - o) Tetkik edilen müşterinin uygun şekilde, belgelendirme dokümanları ve markalarının kullanımının kontrolü,
 - p) Daha önceden belirlenen uygunsuzluklarla ilgili uygulanabilir düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanması.
- 17021'ek olarak:
- a)doküman gözden geçirmenin özetini de içeren, tetkikin bir açıklaması;
 - b) müşteri bilgi güvenliği risk analizinin belgelendirme tetkikine dair bir açıklama;
 - c) tetkik planındaki sapmalar (ör. planlanmış bazı faaliyetlere daha fazla ya da daha az zaman harcanmış olunması);
 - d) BGYS'nin kapsamı.

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

Rapor aşağıdakileri de kapsar

a) Aşağıdakilerle ilgili kanıtların bir özeti ile birlikte, yönetim sisteminin uygunluğu ve etkinliği ile ilgili ifade:

- Yönetim sisteminin uygulanabilir şartlar ve beklenen çıktıları karşılama yeteneği,
- İç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi prosesi,

b) Belgelendirme kapsamının uygunluğu ile ilgili bir sonuç,

c) Tetkik amaçlarının karşılandığının teyidi. (denetim raporları)

172021-1 Standardına ek olarak; (ISO 27006/9.4.3.2 Madde)

a) İzlenen önemli tetkik adımları ve kullanılan yöntemler (Başvurunun gözden geçirilmesi paragraf 5);

b) Yapılan olumlu (ör. kayda değer özellikler) olumsuz (ör. ve potansiyel uygunsuzluklar) gözlemler;

c) Müşterinin BGYS'nin uygunluğu hakkındaki yorumlar ile uygunsuzlukların net açıklamaları, Uygulanabilirlik Bildirgesi sürümüne yapılan atıf ve uygulanabilir ise, müşterinin daha önceki belgelendirme tetkiklerinin sonuçları ile işe yarayabilecek karşılaştırmalar.

Raporlama için ISO/IEC 17021-1, Madde 9.4.8'de belirtilen gerekliliklere ek olarak tetkik raporu aşağıdakileri de kapsar:

-BGYS gereklilikleri ve BG kontrollerinin uygulanması ve etkinliğine ilişkin olumlu ya da olumsuz, en önemli gözlemlerin bir özeti;

-Müşterinin BGYS'nin belgelendirilip belgelendirilemeyeceğine dair, destekleyici bilgiler ile verilecek tetkik ekibi önerisi.

Uygunsuzlukların, İlk Belgelendirme Denetimlerinde ve DÖF'lerin değerlendirilmesi: Denetim heyetinin bulguları büyük ve küçük uygunsuzluklar ya da gözlemleri içerebilir. Belgelendirmeye ilgili herhangi bir kararın verilebilmesi için müşterinin uygunsuzluklarını giderecek DÖF'leri kuruluşumuza bildirmesi ve baş denetçinin bu DÖF'lerin uygulamasının uygunsuzlukların kapatılması için yeterli olduğuna emin olması gerekmektedir. Bu sebeple; müşteri öncelikle uygunsuzluğun küçük ya da büyük olmasına bakmaksızın nedenlerini araştırmak üzere bir kök neden analizi yapmalıdır. Bu analize göre de yapılması gereken düzeltme ya da DÖF'leri belirleyip bir plan hazırlamalıdır. Genel olarak; müşterinin uygunsuzlukları gidermek için uygulayacağı düzeltme veya düzeltici ve önleyici faaliyetlerin planını kuruluşumuza bildirmesi için 15 gün; bu faaliyetlerin uygulanmasına dair delilleri kuruluşumuza -denetim heyetinin baş denetçisine ileterek- bildirmesi için ise denetimin bitiminden itibaren en fazla 3ay süre verilir.

Uygunsuzluklar ele alınırken:

Küçük uygunsuzluklar, bir takip denetimini gerektirmeden düzeltme ve DÖF'lerin planının incelenmesi ile değerlendirilebilir. Bir sonraki gözetim denetiminde de bu plan ile sunulan faaliyetlerin uygulaması değerlendirilmelidir. Bu sebeple baş denetçi bu faaliyetlerin planını değerlendirip tavsiyesini denetim raporuna aktarır.

Büyük uygunsuzluklar iki şekilde incelenir. Takip denetimi gerektirenler ve gerektirmeyenler. Takip denetimi gerektirmeyenler, düzeltici faaliyetlere ilişkin DÖF planlarının ve objektif kanıtların incelenmesi ile değerlendirilir. Uygunsuzluklar kapatılmadan belgelendirme kararı alınmaz. Takip denetimi gerekiyorsa, denetim tamamlanmadan belgelendirmeye dair herhangi bir karar verilemez. Aynı şekilde, uygunsuzluklar kapatılmadan belgelendirme kararı alınmaz. Uygunsuzluğun takip denetimi gerektirip gerektirmeyeceği Baş Denetçi'nin kararına bağlıdır. Doküman inceleme ile kapatılamayacak uygunsuzluklar için takip denetimi kararı alınır. Bu durumda, faaliyetlerin uygulamasına dair objektif delillerin kuruluşumuza bildirilmesi ve takip denetiminin gerçekleştirilmesi için gerekli süre yine en geç 6 aydır. TUNACERT için bu süre 3 aydır. TUNACERT eğer düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin uygulamalarını aşama 2'den sonraki 6 ay içerisinde doğrulayamaz ise, başka bir aşama 2 denetimi yapması gerekebilir. Takip denetiminde uygunsuzlukların giderilmediği ya da yeni uygunsuzlukların oluştuğu görülürse ya da küçük uygunsuzluk çıkarsa ve uygulanan DÖF'ler baş denetçi tarafından yeterli ve etkin bulunmazsa müşterinin başvurusu

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

askıya alınır ve bir 3 ay sonra tekrar takip denetimi yapılır. Bu takip denetiminde de uygunsuzlukların giderilmediği görülürse belgelendirme geri çekilir ve müşterinin tekrar başvurusu gerekir. Baş denetçi DÖF'lerin yeterli ve etkili uygulandığını objektif delillere dayandırarak doğrulayabiliyorsa belgelendirmeye dair tavsiyesini Aşama 2 denetimi raporuna yazarak belirtir ve denetim dosyasını son haline getirerek Planlama Sorumlusu'na iletir. Aynı zamanda Baş Denetçi FRM.40 Müşteri Uygunsuzluk Bildirim Formu'nu kullanarak uygunsuzluğa ilişkin düzeltmeyi ya da düzeltici faaliyeti inceler, kabul eder ve doğrulayarak kapatır. Planlama sorumlusu denetçinin onayladığı uygunsuzluk formlarını müşteriye iletir.(Fax, mail vb.)

Belgelendirme kararı (ISO 27006 / 9.5 Madde)

Teknik gözden geçirme: Belgelendirme Müdürü Müşteri dosyasında eksik tespit ederse toparlaması için Planlama Sorumlusuna iletir.Planlama sorumlusu olmadığı durumlarda , kendisi eksikler için baş denetçi ile mail yolu ile iletişime geçer. Uygunsuzlar ve eksikleri tam olan dosya Belgelendirme Müdürüne Taşeron(olması halinde) TUNACERT Planlama Sorumluları tarafından iletilir.

-Belgelendirme kararı:

TUNACERT'de , belgeyi verme veya reddetme, belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin askıya alınması veya geri çekilmesi, belgelendirmenin iptali veya yenilenmesi kararlarını veren kişiler , tetkikleri yapanlardan farklıdır . TUNACERT , belgeyi verme veya reddetme, belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin askıya alınması veya geri çekilmesi, belgelendirmenin iptali veya yenilenmesi kararlarını veren kişilerin veya komitelerin tetkikleri yapanlardan farklı olmalarını YSP programı ile güvence altına alır. TUNACERT' in belgelendirme sürecindeki faaliyetlerine dair tüm kararları Belgelendirme Komitesi verir. Belgelendirme Komitesi'nde denetimin kapsamına uygun EA kodunda bir uzman bulunur. **Komite Başkanı önce , kodu tutuyor ise ve denetime gitmemiş ise YSP üzerinden teknik inceleme yapar , uygun ise karar alma YSP üzerinden yapılır.Karar olumlu ise belge basılır.Bu rarda ID nolar ve erişimler belge müdürü tarafından "mesajlar" bölümünden de yapılır.** Tunacert 'de YSP programında denetime giden denetçi otomatik olarak karar almaya atanamaz. YSP programında denetime giren tetkik üyeleri , karar komitesine otomatik olarak atanamazlar. Belgelendirme kararı vermek üzere atanan kişi/ kişiler uygun yeterliliğe sahip olmalıdır. YSP na teknik kodları girildiği için denetime atanana ve karar komitesinde görev alan denetçiler bu kodlardan seçilir.

TUNACERT 'de , tetkik ekibi tarafından sağlanan belgelendirme tetkiki raporundaki belgelendirmeTüm LST.61 tavsiyesi belgelendirme komitesi tarafından dikkate alınır. Belgelendirme komitesindeki kişiler , normal durumlarda tetkik ekibinin olumsuz önerisini bozmaması tavsiye edilir. Böyle bir durum meydana gelirse, önerinin bozulmasının nedenini kanıtlarla kayıt altına alınır.

TUNACERT tarafından belgelendirme kararı vermek üzere atanan kişi/kişiler , belgelendirme kuruluşu veya belgelendirme kuruluşunun organizasyonel kontrolü altında olan bir kuruluşta çalışan ya da bunlarla kanuni bağlayıcı düzenleme ile bağlıdır. Tunacert , bu durumda FRM.24 - Komite Üyeleri Hizmet Sözleşmesi'ni imzalatır.

(Belgelendirme müdürü komite başkanı olup denetime gittiği denetimler için karar alamaz. Yerine vekalet eden bakar.) Ön kontrol sonucu , bir eksiklik yoksa dosya belgelendirme komitesine sunulur. Bir eksiklik varsa planlama sorumlusuna dosya geri verilip eksiklerin tamamlanması istenir. Komite başkanı denetim dosyasını ve raporunu [Teknik \(-Komite\) Gözden Geçirme Soru Listesi'ne \(LST.07\)](#) göre gözden geçirir. (Bkz. GT.01- Belgelendirme Komitesi Görev Tanımı). Bu süreç , Belgelendirme Müdürü ile birlikte ilgili koda yetkinliği olan denetçi ya da teknik uzman ile birlikte yürütülür. Belgelendirme kararını verecek olan kişiler ya da komitelerin, normal durumlarda tetkik ekibinin olumsuz önerisini bozmaması tavsiye edilir. Böyle bir

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

durum meydana gelirse, belgelendirme kuruluşu önerinin bozulmasının nedenini belgelendirerek destekler. Her karar alma öncesi, komüte üyelerine, FRM.61 Denetçi Bayanı imzalatılır.

Belgelendirme komitesi müşterinin dosyasını inceleyerek belgelendirmeye dair kararını verir. Bu karar verilirken, belgelendirme tetkiki raporundaki belgelendirme tavsiyesi temel alınır. Yönetimin gözden geçirmeleri ve iç BGYS tetkikleri için gerekli düzenlemelerin uygulandığı, etkin olduğu ve sürdürüleceğini ispatlayacak kanıtlar olmadan müşteriye belgelendirme yapılmamalıdır.

FRM.28 Belgelendirme Komitesi Toplantı Raporu ile kayıt altına alır. FRM.18-Müşteri Dosyası Sonuç Formu' ile müşteri belge kararı sonuçlandırılmış olur. Belgelendirme Komitesi, tespit edilmiş olan küçük ve büyük uygunsuzlukların tamamen kapatıldığı garanti altına alınmadan, belgelendirme kararı almaz. İlk Belgelendirme ve yeniden belgelendirme kararı verildiğinde müşterinin belgelendirme süreci belgelendirme komitesinin kararını verdiği günden itibaren 3 yıl içindir ve yönetim sisteminin uygunluğunu onaylayan sertifika bu 3 yıl için geçerlidir.

Tunacert de şirket sahibi karar alma sürecinde yer almaz. YSP tarafından otomatik olarak atanamaz.

Belgelendirme kararını verecek olan kişiler ya da komitelerin, normal durumlarda tetkik ekibinin olumsuz önerisini bozmaması tavsiye edilir. Böyle bir durum meydana gelirse, TUNACERT, önerinin bozulmasının nedenini belgelendirerek destekler.

Yönetimin gözden geçirmeleri ve iç BGYS tetkikleri için gerekli düzenlemelerin uygulandığı, etkin olduğu ve sürdürüleceğini ispatlayacak kanıtlar olmadan müşteriye belgelendirme verilmez.

Denetim raporları, planlama ya da yönetim temsilcisi tarafından müşterilere kullanıcı adı ve şifre hatırlatması yaparak, planlama sorumlusu ya da yönetim temsilcisi tarafından portala yüklenir ve müşteri erişimine açık tutulur. Tunacert, karar ile ilgili her detayı kayıt altına alır ve saklar.

BELGELENDİRME SÜRECİNİN TAMAMLANMASI:

Belgelendirme Müdürü teyit edilmiş belgelendirme kapsamını ve diğer gerekli bilgileri içeren [Müşteri Dosyası Sonuç Formu' nun \(FRM.18\)](#) inceleyerek belgenin basılması kararını verir ve faturanın hazırlanmasını sağlar. Belgenin basılması için planlama departmanına firma bilgisini belgelendirme müdürü iletir. Bazı durumlarda sertifikayı belgelendirme müdürü de basabilir veya belgeler elektronik imza ile Belgelendirme Müdürü tarafından basılarak müşteri portalındaki "sertifikalar" modülüne ekleneip mail ile firma bilgilenir. Eğer belge, sertifika kağıdına basılmış ise, kağıda Basılan belgelerin bir kopyası Müşteri dosyasına takıp muhafaza edilir ve sertifika klasöründe saklanır. Eğer elektronik olarak basılmışsa, sertifika klasöründe tutulur.

Belgelendirme Müdürü [FRM.99 Denetim Programı](#) formunun uygunluğunu ve sonraki yıllarda gerçekleştirilecek denetimlerde gerekli olabilecek değişikliklerin tanımlanıp tanımlanmadığını kontrol eder. Örneğin; belgelendirme kapsamı, denetim süresi ya da tarihleri, gözetim denetimlerinin sıklığı, denetim ekibinin yetkinliği.

Düzenlenen belgede, aşağıda belirtilen bilgiler yer alır:

TUNACERT' in unvanı ve tam adresi, belgelendirme markası, akreditasyon markası,

- Müşterinin adı,
- Müşterinin merkez ve/veya belgelendirilen tesisinin tam adresi,
- Belgelendirme karar tarihi ve geçerlilik süresi, yeniden belgelendirme ya da kapsam değişikliği yapılmışsa bunlara ilişkin tarihler, yanına "/" işareti ile belgenin basım numarası.
- Belge numarası,

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

• Belgelendirme kapsamı (Ürün, proses veya hizmet kategorileri) Sertifikasyon kapsamında tanımlanan faaliyetler, süreçler, ürünler ve hizmetler, son ürünün gıda güvenliği üzerinde bir etkiye sahip olduğu sürece TUNACERT bu faaliyetleri, süreçleri, ürünleri veya hizmetleri sertifikasyon kapsamı dışında tutmaz.

• Yönetim sisteminin belgelendirildiği sistem standart(lar)ı ve/veya diğer standart özelliğindeki dokümanların adı.

• Belgelendirme Müdürü tarafından imzalanır. Belgelendirme dokümanlarında Uygulanabilirlik Beyanı'nın sürüm bilgisi de mevcuttur.

Belge üzerine ayrıca yazılacak tarihler ve süreleri:

• Tescil Tarihi: Buraya Belgelendirme Komitesi Karar tarihi yazılır.

• Yeniden Basım Tarihi: Kapsam genişletme, adres değişikliği, unvan değişikliği vb. nedenle verilen bir sertifika tekrar basılır ise buraya yazılır. Tarihin yanına "/" işareti ile belgenin kaçınıcı kez basıldığını belirten basım numarası

• Geçerlilik Tarihi: Buraya Belgelendirme Komitesi Karar tarihinden sonraki 364. gün yazılır ve ara denetimde belge sürdürülür ise bu süre 365 gün uzatılır.

• Belge periyodu

- Belge 3 yıl geçerli olmak kaydı ile 1 yıllık basılır.

- Her gözetim tetkikinden sonra gözetim denetimleri başarılı sonuçlanmış ise tekrar basılır.

- Belgelendirme kararının alındığı tarih belge yayın tarihidir.(tescil tarihi)

- Sertifikalar Genel Müdür veya Belgelendirme Müdürü tarafından imzalanır.

Çok işletmeli kuruluşların her şubesi için ayrı birer sertifika düzenlenir. Merkez ofis ve üretim sahasında gerçekleştirilen faaliyetler ise belge üzerinde ayrı ayrı belirtilir. Müşteri talebine göre belge Türkçe dışındaki dillerde de düzenlenebilir.

Sekretarya fatura, belge, [TLM.02-Logo ve Belge Kullanım Talimatı](#), bayrak vs gibi dokümanları içerecek sertifika kutusunu hazırlayarak kontrol eder. Teslimat süreci [PD.13-Ürün Muhafazası Prosedürü'](#)nde anlatılmıştır.

Belgenin devamı (ISO 27001/Madde 9.6.1)

Aşağıdakilerin olması şartıyla, TUNACERT , ilave bağımsız gözden geçirme ve karar olmadan, tetkik ekibi liderinin olumlu sonucunu esas alarak müşterinin belgesinin devamına karar verebilir:

a) Herhangi bir majör uygunsuzluk veya belgenin askıya alınması veya geri çekilmesine sebep olabilecek bir durumda, TUNACERT 'in belgenin devamına karar vermesini tayin için tetkiki gerçekleştiren farklı yeterli personel (bk. Madde 7.2.8) tarafından bir gözden geçirmeyi başlatması ihtiyacını tetkik ekibi liderinin belgelendirme kuruluşuna rapor etmesini gerektiren bir sisteme sahiptir.

b) Belgelendirme faaliyetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirileceğini teyit etmek için TUNACERT'in kendi gözetim faaliyetlerini izleyebilmesi için yeterli personel mevcuttur. Karar alma sürecindeki faaliyetler uygulanır.

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

GÖZETİM DENETİMİ SÜRECİ: (ISO 27006/9.6.2 Madde)

Planlama sorumlusu veya belgelendirme müdürü (yönetim temsilcisi.)'ne her gece saat 02:00de denetim süresi yaklaşan firmaların listesinin bildirim mail yolu ile gelir. YSP programı denetim süresi yaklaşan firmaları 2 ay önceden mail yolu ile uyarı vermekte. Ayrıca taşeron kuruluşların(olması halinde suanda yok) müşterilerinin de aylık kontrolünü yapıp taşeron planlama sorumluları ile koordine eder. Gözetim denetimi yapılacak müşteri ile denetimlerin yapılması gereken tarihten bir ay ile bir hafta arasında , önce FRM.17-Yıllık Denetim Bilgi Formu ile [FRM.144 Gözetim Denetimi Bilgi Formu](#) nu göndererek iletişime geçer(sekreter yada planlama sorumlusu ya da yönetim temsilcisi).. FRM.144 Gözetim Denetimi Bilgi Formu'nu planlama departmanına iletir, planlama sorumlusu müşteri kuruluştan gelen değişiklik bilgilerini kaydeder. Denetim süresini etkileyebilecek çalışan sayısı, yeni saha ve şubelerin varlığı, risklerin işlenmesi , Uygulanabilirlik bildirgesi , varlıkların envanteri vb. gibi durumlarda, yeniden geçirme yapılarak gözetim denetimi bu bilgiler ışığında planlanır.

Denetim ekibi belirlendikten sonra planlama sorumlusu baş denetçiye [FRM.99 Denetim programı formu](#) ile birlikte müşteri kuruluşa ait önceki denetim raporlarını ve uygunsuzlukların kopyalarını verir.

Gözetim tetkikleri, yeniden belgelendirme yılı hariç her takvim yılında bir kez yapılmalıdır. İlk belgelendirmeden sonra yapılacak ilk gözetim tetkiki, belgelendirme tarihinden itibaren 12 ayı geçmemelidir.

Bu süre mücbir sebeplerle olmak kaydıyla en fazla 3 ay için uzatılabilir. Mücbir sebep niteliğindeki olaylar deprem, sel, yangın, kasırga, ihtilal, savaş, genel grev, ekonomik krizdir. Bu sürenin aşılması halinde ise müşterinin belgelendirmesi geri çekilir ve kendilerinden belgelerini kuruluşumuza göndermeleri istenir. Ertelenme halinde, erteleme gerekçeleri FRM.99 Denetim Programı Formu ile kayıt altına alınmalıdır. Bu gerekçeler arasında; merkez ofisin taşınması, kritik personelin denetimde haklı gerekçelerle bulunamaması (ciddi sağlık sorunları, adli sorunlar), geçici süreli/mevsimsel üretimin durdurulması yer alabilir. Faal şantiyesi olmayan firmalar için merkez ofis ve şantiye denetimleri farklı tarihlerde gerçekleştirilebilir. 2. Gözetim denetimi, 1. Gözetim denetiminin son gününden itibaren, 364 gün içerisinde gerçekleştirilir.

Ayrıca belgelendirmesi geri çekilen müşteri, bu prosedürün 4.1.8 maddesinde de anlatıldığı üzere belgelendirme ile ilgili her türlü faaliyetini ve reklam işlerini durdurmak zorundadır. Aksi halde TUNACERT yasal yollara başvurur. Müşteri bu süreyi aştıktan sonra, yine belgelendirme hizmeti almak isterse, ilk belgelendirme süreci yürütülür. Belgesi iptal olacak müşteriye, Müşteri Temsilcisi tarafından belgesinin iptal edileceğine ilişkin bilgi yazılı olarak iletir. Müşteriden belgesinin iptalini onayladığına dair yazılı beyan alınır. Müşteri temsilcisi, Müşteriden alınan yazılı beyanı Belgelendirme Müdürüne iletir. Belgelendirme Müdürü ilk Komitede Belge İptalini sağlar. Müşteriye belgenin iptal edildiğine dair Belge Günceliği Formu gönderilir.

Müşteri gözetim denetimin tarihini onaylıyorsa, FRM.17-Gözetim Denetimi Bilgi Formu'ndaki onay bölümünü yetkili kişiye kaşeletip imzalatarak kuruluşumuza geri gönderir. Müşteri Temsilcisi onaylanmış formun bir kopyasını Belgelendirme Müdürü'ne iletir. Bu aşamadan sonra denetimin planlanması, gerçekleştirilmesi ve tamamlanması madde 4.1.3, 4.1.4 ve 4.1.5'teki gibi işler ancak; gözetim denetiminde sadece Aşama 2 denetimi yapılması yeterlidir. Gözetim denetimi periyodik olarak yapılacak bir saha denetimi olmakla birlikte bütün sistemin denetimini gerekli kılmamaktadır.

Ayrıca, belgelendirilmiş yönetim sisteminin, yeniden belgelendirme denetimleri arasındaki sürede, bağlı olduğu standardın gerekliliklerini karşılayıp karşılamadığına emin olmak için gözetim denetimleri birbirini (1. ve 2. gözetimler) tamamlayacak şekilde planlanmalıdır.

Gözetim tetkikleri saha tetkikleridir, ancak bütün sistemin tetkikini gerekli kılmamaktadır ve diğer gözetim tetkikleriyle birlikte, belgelendirme kuruluşunun, yeniden belgelendirme tetkikleri arasında,

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

belgelendirilmiş yönetim sisteminin şartlarının gerçekleştirilmesine ilişkin güvenin sürdürülmesini sağlayacak şekilde planlanmalıdır. İlgili yönetim sistem standartları için gözetim tetkikleri en azından aşağıdakileri içermelidir:

- İç tetkikleri ve yönetimin gözden geçirmesini, geçirilmesini,
- Şikayetlerin ele alınmasını,
- Belgelendirilmiş müşterinin amaçlarının gerçekleştirilmesi ve ilgili yönetim sisteminin/sistemlerinin amaçları bakımından yönetim sisteminin etkinliğini,
- Sürekli iyileştirmeyi amaçlayan planlanmış faaliyetlerin gelişimini,
- Operasyonel kontrolün sürdürüldüğünü,
- Değişikliklerin gözden geçirilmesini,

Yukarıdaki gerekliliklere ilaveten ; Gözetim tetkikleri asgari aşağıdakileri kapsamalıdır:

- bilgi güvenliği risk değerlendirme ve kontrolün sürdürülmesi, iç BGYS tetkikleri, yönetim gözden geçirmesi ve düzeltici eylemler gibi sistem devamlılığının unsurları;
- BGYS standardı ISO/IEC 27001'in gerektirdiği şekilde dış taraflardan gelen iletişim ve belgelendirme için gerekli olan diğer dokümanlar;
- belgelendirilmiş sistemdeki değişiklikler;
- değişime tabi alanlar;
- seçilmiş ISO/IEC 27001 gereklilikleri;
- uygun olduğunda seçilen diğer alanlar.

Raporlamada her yönetim sistemiyle ilgili hususların açıkça belirtmesi şartı ile gözetim tetkikleri başka yönetim sistemlerinin tetkikleriyle birlikte yapılabilir.

Gözetim raporu özellikle daha önceden belirlenmiş uyuşmazlıkların giderilmiş olduğu bilgisi ile SoA'nın (Örn:27001 EK-A) güncel sürümünü ve önceki tetkikten sonra yapılmış önemli değişiklikleri içerir.

Gözetim tetkikleri sırasında belgelendirme kuruluşu, kendisine iletilmiş itiraz ve şikâyetlerin kayıtlarını ve eğer belgelendirme yeterlilikleriyle bir uyuşmazlık ya da yeterlilikleri karşılamayan bir durum ortaya çıkarsa, müşterinin kendi BGYS'sini ve yöntemlerini incelediğini ve uygun düzeltici eylemleri yaptığını kontrol eder. TUNACERT , kapanış toplantılarında itiraz ve şikâyet ile ilgili bilgileri web sitesinden ulaşma koşullarını açıklayarak,müşteriyi bilgilendirir.

Gözetim denetiminde denetim heyeti uygunsuzluk tespit ederse, uygunsuzluklar ilk belgelendirme sürecindeki gibi değerlendirilir. Büyük uygunsuzluklar takip denetimi yapılmasını gerektirebilir. Takip denetiminde uygunsuzlukların giderilmediği görülürse belgelendirilme 3 aylık bir süre için askıya alınır; askıya alma sürecinde yeni uygunsuzluk görülürse belgelendirme geri çekilir. Gözetim denetimlerinde büyük ve küçük uygunsuzlukların kapatılması 3 ay içerisinde yapılmalıdır. Uygunsuzluklar kapatılmadığı takdirde belge askıya alınır uygunsuzlukların kapatılması için 6 ay süre verilir, kapatılmadığı takdirde belgelendirme geri çekilir.

Belgelendirmenin sürdürülebilmesi aynı ilk belgelendirme sürecinde olduğu gibi büyük uygunsuzlukların kapatılması ile mümkündür. Gözetim denetimi dosyası da ilk belgelendirme sürecinde olduğu gibi Belgelendirme Komitesi tarafından Belgelendirme Komitesi Soru Listesi (LST.08) ile incelenmeli ve belgelendirmeye dair karar belirtilmelidir.

Belgelendirme komitesi tarafından yeniden belgelendirme kararının verilmesinden sonra yeni belge düzenlenir. Yeni belgede ilk belge düzenleme tarihi de belirtilir. Bu yeni belgenin geçerlilik süresi yeniden belgelendirme kararının alındığı günden itibaren 3 yıldır.

-GÖZETİM FAALİYETLERİ:

TUNACERT , gözetim faaliyetlerini, yönetim sisteminin kapsamında yer alan saha ve fonksiyonların temsilini düzenli aralıklarla, belgelendirilmiş müşteri ve yönetim sistemindeki değişiklikleri dikkate alarak gerçekleştirilmektedir. Gözetim faaliyetleri, belgelendirilmiş müşterinin yönetim sisteminin,

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

belgelendirmenin sağlandığı standardın belirlenmiş şartlarını sağlamasının sahada tetkikini içerir. Gözetim faaliyetleri aşağıdakileri de içerir:

- Belgelendirme hususlarında, belgelendirme kuruluşunun belgelendirilmiş kuruluşa yönelttiği sorular,
- Belgelendirilmiş kuruluşun işlemlerinde belge ile ilgili ifadeler (örneğin, promosyon malzemeleri, internet sayfası),
- Belgelendirilmiş müşteriden dokümanite edilmiş bilgi verme istekleri (kağıt veya elektronik ortamda),
- Belgelendirilmiş müşterinin performansının izlenmesi için diğer araçlar.

Ayrıca,

Asgari olarak, belgelendirme kuruluşu tarafından yapılacak her gözetim aşağıdakileri gözden geçirmelidir:

- müşterinin bilgi güvenliği politikası amaçlarına ulaşmayı göz önünde bulunduracak şekilde, BGYS'nin etkinliğini;
- ilgili bilgi güvenliği mevzuatı ve düzenlemeleri açısından düzenli değerlendirme ve uyum gözden geçirmeleri için prosedürlerin işleyişini;
- belirlenmiş kontrollerde yapılan değişiklikleri ve sonucunda SoA'da oluşan değişiklikleri;
- tetkik programına göre kontrollerin uygulanmasını ve etkinliğini.

4.1.7- YENİDEN BELGELENDİRME DENETİMİ SÜRECİ: (9.6.3)

Yeniden belgelendirme denetimi, 3 yıllık belgelendirme döngüsü sona eren müşterilerin, istemeleri halinde, yönetim sistemlerinin tekrar belgelendirilmesi için yapılır. YSprogramı üzerinden denetim süresi yaklaşan firmalar 2 ay öncesinden mail yolu ile belgelendirme müdürüne gelir. Planlama sorumlusu , Yeniden belgelendirme denetimi yapılacak müşteri ile denetimlerin yapılması gereken süreden 2 ay önce [FRM.17-Yıllık Denetim Bilgi Formu](#)'nu göndererek iletişime geçer. Formun onaylanması halinde, müşteriden [FRM.190 BGYS Başvuru Formu](#)'nu yeniden doldurması talep edilir. Böylece firmada son 1 yıl içerisinde gerçekleşmiş olan değişikliklerin bilgisi alınır. FRM.190 BGYS Başvuru Formu planlama departmanına iletilir, planlama sorumlusu müşteri kuruluştan gelen değişiklik bilgilerini kaydeder. Denetim süresini etkileyebilecek şartlar, yeniden gözden geçirme yapılarak yeniden belgelendirme denetimi bu bilgiler ışığında planlanır.

Bu denetim, ilk belgelendirme sürecinde olduğu gibi planlanıp uygulanır ve tamamlanır. Yeniden belgelendirme denetiminin amacı, bir bütün olarak, yönetim sisteminin uygunluğunun ve etkililiğinin ve belgelendirme kapsamıyla olan ilişkisinin ve uygulanabilirliğinin sürdürüldüğünün teyit edilmesidir. Bu amaçla yeniden belgelendirme denetimi aşağıdakileri maddeleri ele alacak şekilde bir saha denetimini kapsamalıdır:

- İç ve dış kaynaklı değişiklikler ışığında, kendi bütünlüğü içerisinde yönetim sisteminin etkililiği ve belgelendirme kapsamı ile sürdürülebilir ilgisi ve uygulanabilirliği,
- Toplam performansı arttırmak için yönetim sisteminin etkililiği ve iyileştirmesini sürdürmeye yönelik gösterilmiş taahhüt,
- Belgelendirilmiş yönetim sisteminin çalışmasının kuruluşun politikası ve hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlama durumu.

TUNACERT , belgeyi yenileme hakkındaki kararlarını, yeniden belgelendirme tetkiki sonuçlarına, belgelendirme periyodu boyunca sistemin gözden geçirilmesine ve belge kullanıcılarından alınan şikayetlere dayanarak verir.

Yeniden belgelendirme denetiminde Aşama 1 denetimi zorunlu olmayıp aşağıdaki durumlarda ihtiyaç duyulur:

- Yönetim sisteminde,
- Müşteride,

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

• Yönetim sisteminin çalıştığı kapsamda (mevzuat değişiklikleri, düzenleyici dokümanlarda değişiklik vb. gibi) belirgin değişiklikler olması.

Bunun için, müşterinin söz konusu değişiklikleri kuruluşumuza bildirmesi gerekir. Ayrıca bir ön inceleme yapılması amacıyla müşteriden aşağıdaki dokümanlar istenir:

• YS programında, kendileri için açılan bölümlere güncel dokümanları yüklemesi.

Düzeltilen eylemi uygulanması için verilecek süre, uygunsuzluğun önem derecesi ve ilişkili bilgi güvenliği riskiyle tutarlı olmalıdır.

Denetim sonrasında yazılan rapor ve TGG sonrası Belgelendirme Komitesi tarafından yeniden belgelendirme kararının verilmesiyle yeni belge düzenlenir.

Belgelendirme komitesi tarafından yeniden belgelendirme kararının verilmesiyle yeni belge düzenlenir. Yeni belgede ilk belge düzenleme tarihi de belirtilir. Bu yeni belgenin geçerlilik süresi yeniden belgelendirme kararının alındığı günden itibaren 3 yıldır.

4.1.7.1 Belge yenileme faaliyetleri, mevcut belgelendirmenin süresi dolmadan tamamlandığında, yeni belgelendirmenin süresinin dolmasındansa, mevcut belgelendirmenin sona erme süresi esas alınır. Yeni belge üzerindeki tarih, yeniden belgelendirme kararıyla aynı gün veya sonraki bir tarih olmalıdır. (karardan önce bir tarih olamaz.)

4.1.7.2 Belgelendirmenin süresi dolduktan yeniden belgelendirme tetkiki tamamlanmamışsa veya herhangi bir majör uygunsuzluğa ilişkin düzeltmeler ve düzeltici faaliyetlerin uygulandığını doğrulayamazsa, bu durumda yeniden belgelendirme tavsiye edilmez ve belgelendirmenin geçerliliği uzatılmaz. Müşteri bu konuda bilgilendirilir ve sonuçlar açıklanır.

4.1.7.3 Yeniden belgelendirme faaliyetlerinin tamamlanması koşuluyla belgelendirme süresinin dolmasından sonra 6 ay içerisinde belgelendirmeyi aktif hale getirebilir. Aksi takdirde en azından bir aşama 2 denetimi yürütülmelidir. Belge üzerindeki yürürlük tarihi, belgelendirme kararının alındığı tarih veya sonrasındaki bir tarih olmalıdır ve belgenin sona erme tarihinde, önceki belgelendirme çevrimi esas alınmalıdır.

Normal Durum:

Belge yenileme denetimi belge geçerlilik tarihinden önde tamamlanmıştır.

Belgelendirme kararı geçerlilik süresinden önce alınmıştır.

Yeni belgenin geçerliliği geçerlilik tarihi itibarıyla başlar ve 3 yıl sürer.

Bu durumda belgenin bir geçmişi vardır. Yeni belge ve eski belge arasında bir boşluk yoktur.

Bu durumun gerçekleştirilebilmesi için TUNACERT'in müşterinin denetimini belge geçerlilik tarihinden 6 ay önce planlamış olması gerekmektedir.

Durum 2:

Belge yenileme denetimi, belge geçerlilik tarihinden önce gerçekleştirilmiştir ancak, müşteri majör uygunsuzluklarını belge geçerliliğinden sonraki 6 ay içerisindeki bir tarihte kapatabilmiştir. Bu durumda eski belge devam eder ve belge başka bir denetime gerek kalmadan basılabilir. Ancak yeni belgenin geçerlilik tarihi; karar tarihinden itibaren başlamalıdır. Eski geçerlilik tarihi ile yeni geçerlilik tarihi arasında boşlukta kalan süre belge üzerinde gösterilmelidir.

Durum 3:

Belge yenileme denetimi, belge geçerlilik tarihinden önce gerçekleştirilmiştir ancak, müşteri majör uygunsuzluklarını belge geçerliliğinden sonraki 6 ay içerisinde bir tarihte kapatamamıştır. Bu durumda müşteriye aşama 2 denetimi yapılarak aynı belge no ile sertifika basılabilir. Belgenin geçerlilik tarihi

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

yazılırken, önceki belgelendirme çevrimi esas alınmalıdır. Yani müşterinin uygunsuzlukları kapatamadığı süre belgelendirme çevriminden düşülmüş olur.

Durum 4: Belgelendirmenin süresi dolduktan sonra yeniden belgelendirme tetkiki tamamlanmamışsa, yeniden belgelendirme denetimi yapılamaz ve belgelendirmenin geçerliliği uzatılmaz. Müşteri bu konuda bilgilendirilir ve tam bir belgelendirme denetimi geçirmesi gerekir.

ÖZEL TETKİKLER SÜRECİ (ISO 27006/9.6.4 Madde)

Kapsam Genişletme Denetimi Süreci: TUNACERT müşterileri, belgelendirilmiş yönetim sistemlerinin kapsamını genişletmek için kuruluşumuza kendi antetli kağıtlarına yazacakları bir dilekçe ile başvurabilirler. Müşteri hangi NACE ya da EA kodunda genişletme istediğini dilekçede belirtir. Müşteriden geri gelen dilekçe Belgelendirme Müdürü'ne iletilir. Belgelendirme Müdürü talebi inceleyerek genişletmenin yapılıp yapılamayacağını belirler. İlgili kararını sertifika basım birimine iletir.

• Genişletilecek kapsam farklı EA hatta NACE kodunda ise müşterinin bu kapsama uygun olup olmadığını belirlemek için denetim yapılması gerekir. Fazla masraftan kaçınmak için müşteriye sözkonusu denetimin takip eden ilk gözetim denetimi çerçevesinde yapılması teklif edilir. Müşteri kabul ederse, gelecek ilk gözetim denetimi planlanırken kapsam genişletmenin plana dahil edilmesini sağlamak üzere kapsam genişletme talebi/dilekçe müşterinin denetim dosyasında saklanır. Müşteri kapsam genişletmenin bir an önce gerçekleşmesini istiyorsa gözetim denetim ile birleştirilmesini kabul etmeyebilir. Bu durumda gözetim denetimi süreci uygulanarak yeni bir denetim planlanır. Kapsamı genişletilerek değiştirilen müşteriden belgesi istenir ve yeni belge düzenlenerek kendisine iletir.

Kısa Süreli ya da Habersiz Tetkikler Süreci: TUNACERT müşteriden gelen şikayetleri soruşturmak, müşterinin yaptığı değişiklikleri incelemek ya da askıya alınan müşterilerini takip etmek için kısa süreli ya da habersiz tetkikler düzenleyebilir. Bu tetkikler kısa süre içerisinde planlanıp müşteriye haber verilir ve onay alınır. Habersiz denetimler isminden de anlaşılacağı üzere müşteri kuruluşun yerinde müşteriye ön bildirim yapılmadan gerçekleştirilir. Bu denetimler şikayet üzerine ya da akreditasyon kuruluşlarının talebi ya da TUNACERT üst yönetimi/komitelerinin talebi ile gerçekleştirilebilir. Ancak bu kısa süre sebebiyle, denetim heyetini atarken en üst seviyede özen gösterilmelidir çünkü müşterinin itiraz etme hakkı olmayacaktır. Müşteri, özel tetkikler için gereken masrafı karşılamayı, belgelendirme süreci başlangıcında [FRM.16-Belgelendirme Teklifi-Sözleşmesi formunu](#) imzalayarak kabul etmiştir.(madde 19)

Kısa süreli tetkik süreci, tetkikin planlanmasından denetim raporunun yazılıp belgelendirmeye dair kararın verilmesine kadar geçen aşamaları içerir. Gözetim Tetkiki Raporu doldurularak Belgelendirme Komitesi' ne karar için sunulur.

Geçiş Denetimleri: Tunacert , standart versiyon geçiş denetimlerinde FRM.190 BGYS Başvuru Formunu müşteriden eksiksiz alır. Başvuru formundan sonra planlama sorumlusu ya da Belgelendirme Müdürü FRM.148 Başvuru Gözden Geçirme Formunu eksiksiz doldurarak tetkik süresini gözden geçirir. Burada , çalışan sayısı , vb değişiklik olmadığı sürece TUNACERT/QSTAR geçiş denetimlerini ister 1. Gözetim denetimine denk gelsin ister 2. Gözetim denetimine denk gelsin Yeniden Belgelendirme Denetim Süresini uygular.

ASKIYA ALMA, GERİ ÇEKME VEYA KAPSAM DARALTMA SÜRECİ: (ISO 27006/9.6.5Madde)

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

Askıya alma : TUNACERT aşağıdaki durumlarda müşterisinin belgelendirmesini askıya alır:

1. Müşterinin belgelendirilmiş yönetim sisteminin belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısız olması,
2. Müşterinin gözetim veya yeniden belgelendirme tetkiklerinin gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi,
3. Müşterinin gönüllü olarak, geçici askıya alma talebinde bulunması.

Gözetim denetimleri sürecinde de anlatıldığı gibi, gözetim denetimleri sonucu belgelendirmesi askıya alınmış müşteride yeni uygunsuzluk görülürse belgelendirmesi geri çekilir.

Askıya alma süresince müşterinin belgesi geçici olarak geçersizdir. Bu sebeple, müşteri belgelendirmesinin reklamını yapacak her türlü faaliyetten bu dönemde kaçınmalıdır. Belgelendirmenin askıya alınması veya geri çekilmesi halinde kuruluş logo ve belge kullanımını durdurmak zorundadır. (Bkz. TLM.02-Logo ve Belge Kullanımı Talimatı).

Askıya alma süresi en fazla 6 aydır.

Askının İndirilmesi: Takip denetiminin sonucunun olumlu olması halinde, hazırlanan denetim raporu Belgelendirme Müdürü tarafından Belgelendirme Komitesi'ne sunulur, firmanın belgesi ancak komite kararı ile askıdan indirilebilir. FRM77 Askıya Alma-Geri Çekme /Karar Tutanak Formu kullanılır.

Geri çekme: Belgelendirmesi askıya alınan müşterinin askıya alma süresi boyunca uygunsuzlukları gidermediği veya belgelendirme şartlarına herhangi bir şekilde uymadığı görülürse belgelendirme geri çekilir. Belgelendirmenin geri çekilmesi müşterinin belgelendirmesinin kuruluşumuz tarafından iptal edilmesi ve sözleşmenin fesih edilmesi demektir. Belgelendirmesi geri çekilen müşterinin kuruluşumuzdan hizmet alması için yeniden başvurması gerekir.

Belgelendirmesi askıya alınan veya geri çekilen müşterinin durumu TUNACERT web sitesinde erişime sunulur. Ayrıca müşteriye askıya alma sürecinde sahip olduğu hakları anlatan [FRM.34-Askıya Alma ve Geri Çekme Süreci Şartları](#) formu gönderilir.

Belgelendirme aşağıdaki durumlarda geri çekilir:

- Müşterinin talebi,
- Müşterinin iflası veya belge kapsamındaki faaliyetine son vermesi,
- Müşteriye ait tüzel kişiliğin değişmesi,
- Müşterinin askıya alma şartlarını kabul etmemesi,
- Müşterinin askıya alma gerekçelerini ortadan kaldırmaması,
- Müşterinin, askı süresi sonunda takip denetimi yapılabilmesi için teyit vermemesi,
- Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen takip denetimlerinde belirlenen uygunsuzlukların öngörülen sürelerde kapatılmaması,
- Müşterinin belgeyi, belge kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda, yanıltıcı ve haksız kullanması,
- Müşterinin belgede belirtilen tesis adresinde bulunamaması,
- Müşterinin belge üzerinde tahrifat yapması sonucu,
- Müşterinin gözetim denetimini zamanında kabul etmemesi,
- Çok sahalı müşterilerin sahip olduğu saha ya da şubelerin herhangi birinin kapanması halinde müşteri TUNACERT' e bilgi vermeyi ihmal ederse belgelendirme geri çekilir. Merkez ofis ya da sahalardan herhangi biri belgenin sürdürülmesi ile ilgili şartları yerine getirmese belgelendirme bütünüyle iptal edilir.

Müşterinin belgesi askıya alındıktan sonra 6 ay içerisinde takip denetimi için başvurusu olmamışsa Belgelendirme Komitesi kararı ile ek süre verilebilir veya belgesi geri çekilebilir.

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

Belgenin geri çekilmesi durumunda kuruluşun aşağıda belirtilen yükümlülüklerini yerine getirmesi gereklidir:

*TUNACERT belge ve logosunun kullanımının durdurulması,
İptal edilen belge kapsamındaki her tür haktan vazgeçilmesi,
Ödenmemiş belge veya denetim ücretlerinin ödenmesi.*

Belgenin geri çekilmesini takiben 1 ay içerisinde kuruluşun, TUNACERT logosunu her tür yazışma ve tanıtım materyalinden çıkarması gerekmektedir. Aksi takdirde TUNACERT;

- İlgili akreditasyon kuruluşu ile diğer belgelendirme kuruluşlarına bilgi verir,*
- Kuruluşun belgeyi, sözleşme kurallarını ihlal etmek suretiyle illegal olarak kullandığını, çeşitli yayın organlarında duyurur,*
- Bu yüzden oluşacak maddi ve manevi zararların giderilmesi için yasal yollara başvurur.*

Ayrıca kuruluşun belge yenileme talebinde bulunmaması, belge kapsamındaki ürün üretimi/hizmet sunumunun durdurulması veya kuruluşun kapanması durumunda belge geri çekilerek, kamuoyuna duyurulur.

Kapsam daraltma: *Müşterinin, belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ya da ciddi başarısızlık gösterdiği görülürse TUNACERT müşterinin belgelendirme kapsamını, şartları karşılamayan kısmını dışarıda tutacak şekilde daraltır. Belgelendirme kapsamı daraltıldığında müşteri bütün reklam malzemelerini değiştirmelidir. Bununla birlikte müşterinin kendi talebi ile belgelendirilme kapsamı daraltılabilir. Belgelendirme kapsamı daraltılan müşteriden belgesi istenir ve yeni belge düzenlenerek kendisine iletilir. Kapsam daraltma ihtiyacı müşterinin belgelendirme sürecinde uyması gereken şartlara uymaması halinde ya da denetimler sırasında ortaya çıkabilir. Genel olarak kapsam daraltmak için denetim gerçekleştirilmez. Kapsamı daraltılan müşterinin durumu da TUNACERT web sitesinde yayınlanır.*

Belgenin verilmesi, verilmemesi veya devamı, belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin yenilenmesi, askıya alınması veya geri çekilmesi ya da iptal edilmesi kararı TUNACERT 'e aittir. Tunacert , taşeron kullanmamaktadır.

DIŞ KAYNAK KULLANIMI: (OLMASI HALİNDE)

TUNACERT belgelendirme faaliyetlerini dış kaynak kullanarak yani taşeronla vererek gerçekleştirebilir. Böyle bir durumda taşeron olarak kullanılacak kuruluş ile FRM.26-Dış Kaynaklı Hizmet Sözleşmesi imzalanır. Taşeron olarak yalnızca belgelendirme kuruluşları görevlendirilebilir, yani danışmanlık hizmeti veren firmalar gibi kuruluşlar görevlendirilemezler.

Taşeron olarak görev alacak kuruluşun, ISO/IEC 17021'e göre faaliyet göstermesi ve akredite bir kuruluş olması tercih nedenidir. Taşeronun ISO/IEC 17021 standardı gereği çalıştığından emin olabilmek için yılda bir yerinde denetim yapıp gözlemlenir ayrıca en az 1 personelden ISO/IEC 17021 eğitim sertifikası istenir.

Belirlenen bu kuruluşlar, yılda 1 kez FRM.32-Taşeron Değerlendirme Formu ve LST.15 Taşeron Değerlendirme Soru Listesi'ne göre Yönetim Temsilcisi ve/veya bir baş denetçi tarafından denetlenip değerlendirilir. Yönetim Temsilcisi ve/veya baş denetçi değerlendirme sonucunda görüşlerini FRM.32-Taşeron Değerlendirme Formu ile rapor halinde Genel Müdür'e sunarlar. Genel Müdür raporu inceleyerek

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

kararını bildirir. Ayrıca TUNACERT taşeron olarak belirlediği belgelendirme kuruluşlarından rastgele dönemlerde bazı denetim raporlarını incelemeyi talep eder. Bu raporlar, özellikle yüksek ve en yüksek risk gruplarındaki EA kodlarında yapılmış denetimlere ait olmalıdır. İnceleme sonuçları bir rapor halinde taşeron kuruluşa da iletilir. TUNACERT taşeron kuruluşun yürüttüğü her faaliyetin sorumluluğunu üstlenmeyi taahhüt eder. Temsilci kuruluş denetçilerinin ilk atamaları TUNACERT tarafından TLM.05 Denetçi Görevlendirme Talimatına göre gerçekleştirilir. Yıllık saha gözlemleri ise TLM.03 Performans Talimatında anlatıldığı üzere, FRM.30 Denetçi Teknik Uzman Değerlendirme formu ile TUNACERT tarafından belirlenmiş bir yetkin değerlendirici tarafından değerlendirilir.

Taşeron başvuruyu alır ve gözden geçirmesi için TUNACERT'e gönderir.

Müşteri kuruluş, taşeron belgelendirme kuruluşu hakkında denetim öncesinde bilgilendirilir ve sonradan ortaya çıkabilecek sorunları önlemek için onayı alınır. Raporun yazılmasından sonra taşeron kuruluşun denetim heyetinin baş denetçisi müşterinin dosyasını TUNACERT'in Belgelendirme Müdürü'ne teslim eder. Bundan sonraki süreç teknik gözden geçirme ile başlar ve TUNACERT tarafından bu prosedüre göre yürütülür.

Taşeron olarak kullanılan belgelendirme kuruluşu belgelendirmenin verilmesi, sürdürülmesi, yenilenmesi, genişletilmesi, daraltılması, askıya alınması veya geri çekilmesine dair hiçbir kararı alamaz. Taşeron kuruluşun TUNACERT'in belgelendirme prosedürüne uygun olarak ve tarafsızlık ilkesi başta olmak üzere ISO/IEC 17021 standardının temel prensiplerini koruyarak çalışması kendisi ile yapılan sözleşme ile garanti altına alınır.

Ayrıca "TUNACERT Belgelendirme" adını kullanmak suretiyle temsilcilikler de bu kapsamda değerlendirilir. Temsilcilik talebi alınması ile Genel Müdür talep sahipleri ile görüşür, oluşturulacak organizasyonun yapısı, personel seçimi, temsilciliğin yıllık bedeli vb. konular kararlaştırılır, talep sahibi şartları kabul ettiğinde Yönetim Kurulu kararı ile karşılıklı yıllık FRM.53 Temsilcilik Sözleşmesi imzalanır. Sözleşme şartları yerine getirilmediği takdirde tek taraflı fesih hakkı TUNACERT'e ait olup anlaşmazlıklarda İSTANBUL Mahkemeleri yetkilidir. Temsilci kuruluşu da yukarıda anlatılan taşeron olarak kullanılacak belgelendirme kuruluşlarının yetkilerine sahiptir. Örn; belgelendirme kararını vermemek gibi.

4.1.11-ÖN DENETİM SÜRECİ:

Kuruluşumuzdan belgelendirmeye dair herhangi bir hizmet almak için başvuruda bulunan ya da almakta olan müşteriler ön denetim yapılmasını talep edebilirler. Bu durumda TUNACERT, Aşama 1'in zorunlu olarak sahada yapılacağı denetimlerde ön denetimin Aşama 1'in kapsamında yapılmasını, Aşama 1'in sahada yapılması zorunlu değilse ön denetim için fazladan masraftan kaçınmak için Aşama 1'i sahada gerçekleştirmeyi böylece öndenitimi de gerçekleştirmiş olmayı teklif eder.

4.1.12-TRANSFER DENETİMLERİ:

Kuruluşların transfer başvuruları, sekreter, planlama, ik tarafından , FRM.190 BGYS-Belgelendirme Başvurusu Formu ile alınır, kontrol edilir ve transfer teklifinin verilmesi amacıyla, Belgelendirme Müdürlüğü'ne iletilir. Tunacert kapsamında olmayan transfer başvuruları kabul edilmez.

Transfer işlemi, yalnızca IAF MLA anlaşması kapsamındaki akreditasyon kuruluşları tarafından akredite edilmiş belgelendirme kuruluşlarından gelen başvurular için uygulanır. Diğer belgelendirme kuruluşları transfer için başvuruda bulunursa yeni müşteri olarak ele alınırlar ve belgelendirme süreçleri ilk belgelendirme aşamasından başlatılır.

Firmanın önceki belgesinin süresi dolmadıysa ve gözetim denetim tarihi henüz gelmediyse, belge transfer edilir ve gözetim denetimi geldiğinde gerçekleştirilir.

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

Transfer için, kuruluşun sistem dokümanları ve önceki belgelendirme kuruluşunun yapmış olduğu denetim kayıtları talep edilir, incelenir. Firma transfer için uygunsa sözleşme yapılarak gözetim denetimi süreci başlatılır.(4.1.6)

Yapılan incelemede aşağıdaki durumlar değerlendirilerek kayıtları [FRM.90 Transfer Belgelendirme Başvuru Gözden Geçirme formu](#) ile tutulur.

- İlgili kuruluşun faaliyetlerinin, TUNACERT' in hizmet kapsamında yer alıp almadığı,
- Transferin nedenleri,
- Belgenin akredite olup olmadığı,
- Mevcut belgelendirmenin geçerliliği,
- Önceki belgelendirme, gözetim ve/veya yeniden belgelendirme denetimi raporları ve bunların sonucunda ortaya çıkan uygunsuzluklar,
 - Alınan şikâyetler ve yapılan işlemler,
 - Belgelendirme çevrimindeki güncel durum,
 - Yasal kuruluşlar ile herhangi bir ilişki.

Askıya alınan veya askıya alınma tehlikesi içindeki kuruluşların transfer başvuruları kabul edilmez. Transfer için başvuran kuruluşun sistem dokümanlarında tespit edilen uygunsuzluklar, yazılı olarak ilgili kuruluşa bildirilir. Ortaya çıkmış olan uygunsuzlukların, mevcut belgelendirme kuruluşu tarafından, transfer denetimi öncesi kapatılmış olması gerekir. Bu incelemeler sonucunda bir takım şüpheler oluşması durumunda, başvuran kuruluş, yeni müşteri olarak değerlendirilir veya sorunlu olduğu belirlenen alanlarda yoğunlaşan bir denetim gerçekleştirilebilir.

Önceki belgelendirme kuruluşunun, iş ilişkisini sonlandırmış, akreditasyonu sona ermiş, askıya alınmış yada geri çekilmiş ise belgelendirme süreçleri ilk belgelendirme aşamasından başlatılır.

Bir sertifikanın TUNACERT bünyesindeki bir akreditasyondan yine TUNACERT bünyesindeki başka bir akreditasyona transfer olma durumunda, [FRM.90 Transfer Belgelendirme Başvuru Gözden Geçirme formu](#) doldurulması zorunlu değildir. Belgelendirme komitesinin kararına bağlı olarak akreditasyon değişikliği gerçekleştirilir.

Yukarıda belirtilen şartlar tamamlanıp transfer başvurusunun kabul edilmesinin ardından, (4.1.6) maddesinde tanımlanan gözetim denetimi süreci gerçekleştirilir. Belgelendirme sürecinin tamamlanması için (4.1.5) maddesi izlenir ve transfer denetimleri ile ilgili belgelendirme kararını Belgelendirme Komitesi alır.

4.2 TURKAK İLE İLETİŞİM

TUNACERT ilgili TÜRKAK dokümanlarında belirtilen süreleri aşmadan başvuruda istenen doküman ve kayıtları web sayfasında kendisine tahsis edilen alana yüklemeyi ve bunları sürekli olarak güncel halde tutmayı taahhüt eder.

TUNACERT, yasal statüsünde ve faaliyet gösterdiği adreste yapmayı planladığı değişiklikleri 15 gün önceden TÜRKAK'a yazılı olarak bildirir. Bu bildirim sonrası TUNACERT, durumunun TÜRKAK tarafından değerlendirilmesini ve akreditasyonu ile ilgili yeniden karar alınmasını kabul eder..

TUNACERT, askı kararı alınması durumunda , askı kararı sonrası denetim için hazır olduğunda TÜRKAK'ı yazılı olarak bilgilendirir. TÜRKAK, mümkün olan en kısa sürede denetimi gerçekleştirir, akreditasyonun sürdürülmesine engel bir uygunsuzluk yoksa askı halini kaldırır.

TUNACERT, ortaklık ve yönetim yapısındaki değişiklikler ile akreditasyon kapsamındaki faaliyetleri etkileyen değişiklikleri (kalite yönetim sistemi, personel, teçhizat vb.) 15 gün içinde TÜRKAK'a yazılı olarak bildirir. Bu bildirim sonrası TÜRKAK, TUNACERT'in durumunu değerlendirir ve değişikliğin durumuna bağlı

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

olarak akreditasyon durumunda herhangi bir değişiklik yapmayabilir, akreditasyonu kısmen veya tamamen askıya alabilir veya geri çekebilir; yerinde denetim talep edebilir.

TÜRKAK tarafından talep edilmesi halinde TUNACERT, uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin olarak belgelendirme başvurularını, denetim programlarını, denetim ekibini, sınav programını, sınav yapıcılarını, belgelendirme faaliyetlerini, , bilgileri, denetim raporlarını, sınav kayıtlarını, , ücretlendirme esaslarını, her bir iş için talep ettiği ücret bilgilerini TÜRKAK'a vermeyi kabul eder.

TÜRKAK tarafından kendisine sağlanan ve kamuya açık olmayan TÜRKAK denetim raporları ve denetim ekibiyle ilgili bilgi ve belgelerin gizliliğini muhafaza etmeyi, bu bilgi ve belgeleri TÜRKAK'ın izni veya yasal gereklilikler dışında üçüncü kişilerle paylaşmamayı taahhüt eder.

TUNACERT'in akreditasyonun TÜRKAK tarafından askıya alınması halinde, TUNACERT TÜRKAK Akreditasyon Markası içeren muhtelif sertifika, rapor vs. yayımını derhal durduracaktır.

4.3 TÜRKAK Planlı Tanık Denetimleri Öncesi Yapılacak Faaliyetler:

Tumacert ; TÜRKAK Denetim ekibine, tanık denetiminden en geç 1 hafta öncesine kadar tanık denetimin gerçekleştirileceği müşteri kuruluş ile ilgili aşağıda yer alan doküman ve kayıtları tam olarak teslim edecektir.

- Müşteri kuruluşun el kitabı (kalite, çevre, bilgi güvenliği ve/veya diğer yönetim sistemine ilişkin varsa),
 - Yönetim sistemine ilişkin ana prosedürler (varsa),
 - Önceki tetkik raporları (varsa),
 - Tetkik planı,
 - Tetkik ekibi yeterlilik kayıtları,
 - Tetkik zamanının hesabına (gerekçe dahil) ilişkin kayıtlar ve gerekli görülen diğer kayıtlar.
- Yukarıda adı geçen kayıtlar , planlama sorumlusu tarafından TÜRKAK Denetim ekibine iletilecektir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- [5.1 PD.13-Ürün Muhafazası Prosedürü](#)
- [5.2 TLM.01-Ücretlendirme Talimatı](#)
- [5.3 TLM.02-Logo ve Belge Kullanımı Talimatı](#)
- [5.4 TLM.04 Denetim Süresi Belirleme Talimatı](#)
- [5.5 TLM.06-Numune Alma Talimatı](#)
- [5.6 FRM.12-Belgelendirme Başvurusu Formu](#)
- [5.7 FRM.13- BELGELENDİRME HİZMETLERİ İÇİN BELGELENDİRME ŞARTLARI](#)
- [5.7 FRM.15 Sözleşme Ön Yazısı](#)
- [5.8 FRM.16-Belgelendirme Teklifi-Sözleşmesi formu](#)
- [5.9 FRM.17-Yıllık Denetim Bilgi Formu](#)
- [5.10 FRM.18-Müşteri Dosyası Sonuç Formu](#)
- [5.11 FRM.26-Dış Kaynaklı Hizmet Sözleşmesi](#)
- [5.12 FRM.28- Belgelendirme Komitesi Toplantı Raporu](#)
- [5.13 FRM.32-Temsilci Değerlendirme Formu](#)
- [5.14 FRM.34-Askıya Alma ve Geri Çekme Süreci Şartları formu](#)
- [5.15 FRM.40-Müşteri Uygunsuzluk Bildirim Formu](#)
- [5.16 FRM.55-Denetçi Bilgi Form](#)
- [5.17 FRM.61-Denetçi Beyanı formu](#)
- [5.18 FRM.77- ASKIYA ALMA-GERİ ÇEKME /KARAR TUTANAK FORMU](#)
- [5.19 LST.07-Teknik Gözden Geçirme Soru Listesi](#)

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR

- 5.20 [LST.08-Belgelendirme Komitesi Soru Listesi](#)
5.21 [LST.15 Taşeron Değerlendirme Soru Listesi](#)
5.22 [FRM.70.Belge Güncelliği Formu](#)
5.23 PD.19 Uzaktan Denetim Prosedürü

HAZIRLAYAN / YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY / GENEL MÜDÜR