

1. Amaç

Bu talimatın amacı, olağan dışı durumlar ile karşılaşılması durumunda uygulanacak yönetim sistemi belgelendirme faaliyetlerine ilişkin genel prensip ve kuralları belirlemektir. Hali hazırda mevcut belgeli kuruluşlar ve yeni başvurular ile ICT CERTIFY kapsamında yer alan tüm yönetim sistemlerini kapsar.

2. Tanımlar

Olağanüstü Durumlar ve Koşullar: Genellikle “mücbir sebep” veya “doğal afet” olarak adlandırılan ve organizasyonun kontrolünün dışında olan bir durumdur. Örneğin; savaş, grev, isyan, siyasi istikrarsızlık, jeopolitik gerginlik, terörizm, suç, salgın (epidemik veya pandemik), sel, deprem, kötü niyetli bilgisayar korsanlığı, diğer doğal veya insan eliyle gerçekleşen felaketlerdir.

Uzaktan Tetkik: Elektronik vasıtalar ile bir uygunluk değerlendirme kuruluşunun sanal veya fiziki sahaların tetkik edilmesi (web tabanlı seminer, web ortamındaki toplantılar, telekonferanslar, çevrim içi ses ve görüntü hizmetleri, kuruluşun veri işleme faaliyetine, yönetim sistemine ve veri tabanına uzaktan erişim).

Sanal Saha: İnternet veya çeşitli iletişim ortamlarında süreçlerin yönetilmesine imkân sağlayan saha, örn. Bulut ortamı vs.

Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT): Bilgi ve iletişim teknolojileri bilgi toplamak, depolamak, almak, işlemek, analiz etmek ve iletmek için teknolojinin kullanılmasıdır. Akıllı telefonlar, el cihazları, dizüstü bilgisayarlar, masaüstü bilgisayarlar, dronlar, video kameralar, giyilebilir teknoloji, yapay zeka ve diğerleri gibi yazılım ve donanımı içerir.

3. İlgili Dokümanlar

BT-YS-FR-02-16 Olağanüstü Durum Bildirim ve Değerlendirme Formu

4. Uygulama

4.1 Olağanüstü Durum Değerlendirmesi ve Seçilecek Alternatifler

ICT Certify' ı ve/veya müşteri kuruluşları etkileyen olağan dışı bir olay gerçekleştiğinde, yerinde planlı denetimlerin gerçekleştirilmesi mümkün olmayabilir. Bu tür durumlar meydana geldiğinde **BT-YS-FR-02-16 Olağanüstü Durum Bildirim ve Değerlendirme Formu** kullanılarak Belgelendirme Müdürü tarafından gerçekleştirilecek faaliyete karar verilir. Faaliyetler öncelik sırasına göre aşağıdaki sırayı takip etmelidir.

Olağanüstü durum ortaya çıktığında; planlama bölümü tarafından öncelikle yasal kısıtlamalar, ICT Certify adresi, müşteri kuruluş adresi ve denetim ekibi adresleri için değerlendirilecektir. Bu değerlendirme olağan dışı olaya özel olarak sadece seyahat kısıtlamaları ile sınırlı olmayıp yaş, biyolojik durum (tüm ilgili tarafların hastalıkları gibi), güvenlik sorunlarını da kapsayabilir. Alınacak karar öncelikli olarak yasal şartta uygun olmalıdır.

Olağanüstü durumlardan dolayı, rutin faaliyetlerin ve yerinde denetimlerin mümkün olmadığı durumlarda koşullar normalleşinceye kadar uzaktan tetkik maddesinde belirtilen durumların dışında ilk belgelendirme ve kapsam genişletme başvuruları olağanüstü durum ortadan kalkana kadar kabul edilmez.

4.2 Risk değerlendirme sonucu planlanan denetimlerin gerçekleştirilmesi

Yasal veya güvenlik açısından seyahat kısıtlamaları yok ise veya firma olağanüstü duruma yönelik yeterli önlemleri almış ise öncelikli olarak planlanan denetimlerin sahada gerçekleştirilmesi tercih edilir. Saha denetiminin uygunluğu **BT-YS-FR-02-16 Olağanüstü Durum Bildirim ve Değerlendirme Formu** müşteri kuruluşun verdiği cevaplara göre değerlendirilir. Değerlendirme Belgelendirme Müdürü tarafından denetim ekip üyeleri özel durumları ve tercihleri de dikkate alınarak gerçekleştirilir.

4.3 Uzaktan denetim tekniklerinin kullanılması

Yönetim sistemlerinin tam ve etkin şekilde tetkik edilmesi sahada gerçekleştirilecek tetkikler ile mümkün olabilmekle birlikte bazı durumlarda uzaktan tetkik tekniklerinin kullanılması daha efektif olabilir veya mücbir sebepler ile saha tetkiki gerçekleştirilemiyor olabilir. Uzaktan yönetim sistemi tetkiki, elektronik bilgi ve iletişim teknoloji araçlarını kullanarak tetkik kanıtı toplanan tetkiklerdir.

Bir yönetim sistem tetkikinin tamamı uzaktan gerçekleştirilebileceği gibi tetkikin belirli kısımları sahada belirli kısımları da uzaktan tetkik teknikleri kullanılarak gerçekleştirilebilir. Bu ayrımın yapılması sırasında mümkün olduğunca saha tetkiklerinin oranının artırılması tercih edilmelidir.

4.3.1 Uzaktan Tetkik Gerçekleştirme Nedenleri

- ❖ Belirli bir sahaya seyahat etmenin uygun olmadığı durumlarda (güvenlik, sağlık ve yasal kısıtlamalar ile)
- ❖ Planlamada yaşanan öngörülemeyen değişiklikler
- ❖ Tetkik ekibi veya belgelendirme kuruluşu zamanlamasının uygun olmaması veya acil durumların gelişmesi
- ❖ Değerlendirilecek alan sayısı ve dağılımı açısından seyahat sürelerinin çok uzun olması
- ❖ Faaliyet gerçekleştirilecek alan ile kayıtlara erişilecek alanların farklı olması
- ❖ Firma tarafından mobil teknolojilerin kullanılması ve bu teknolojilerin incelenmesinin uzaktan tetkik ile etkinliğinde değişiklik – saha tetkiki sırasında uzaktan bağlantı ile kontroller gerçekleştirilebilir. Personelin saha

dışında faaliyet göstermesi – saha tetkiki sırasında uzaktan bağlantı ile kontroller gerçekleştirilebilir. Tek başına tetkikin uzaktan yapılması için gerekçe değildir.

- ❖ Bir sahanın kolayca erişilemediği durumlarda
- ❖ İlgili sahanın daha önce yerinde tetkik edilmiş olması
- ❖ Acil bir değerlendirmeye ihtiyaç duyulduğunda
- ❖ Tıbbi acil durumlar, karantinalar, doğal afetler, savaş veya siyasi iktidarsızlıklar, salgın hastalıklar gibi olağanüstü durumlarda

4.3.2 Saha Tetkiklerinin Gerçekleştirilmesi Gereken Durumlar

- ❖ Bir önceki saha tetkikinde majör uygunsuzluklar tespit edilmesi ve yerinde doğrulama yapılması gerekmesi (sadece majör uygunsuzluk yerinde doğrulanabilir)
- ❖ Uzun süredir yerinde tetkik gerçekleştirilmemiş olması (En azından ana faaliyet konusu için kısa süreli yerinde denetim yapılmalı, idari süreçler ise uzaktan tetkik edilebilir.)
- ❖ Kuruluşun faaliyetlerinin yerinde, adresinde, kapsamında önemli bir değişiklik olması
- ❖ İlk belgelendirme tetkiklerinin en azından bir bölümü

4.3.3 Uzaktan Tetkik İçin Uygunluk Değerlendirmesi

Birinci ve ikinci gözetim tetkikleri, yeniden belgelendirme tetkikleri, şikayet tetkikleri, kapsam genişletme tetkikleri* ve takip tetkikleri uzaktan tetkik şeklinde gerçekleştirilebilir.

Not(*): Kapsam genişletme tetkiklerinin uzaktan tetkik şeklinde gerçekleştirilebilmesi için; kapsam değişikliğinin uzaktan etkin şekilde tetkik edilmesinin mümkün olduğuna karar verilmesi durumunda gerçekleştirilebilir. Örneğin; benzer alt yapı teknik ve tesisleri kullanılarak yeni ürün ve/veya hizmetlerin gerçekleştiriliyor olması gibi.

ICT Cetirfy tetkik ekibi ve uzaktan tetkike tabi tutulacak firma arasında tetkikin etkin yapılabilmesi için ortak BİT kullanımının mümkün olup olmadığı değerlendirilmelidir.

Kuruluşun faaliyet kapsamı gereği yasal olarak saha tetkiklerinin gerçekleştirilmesinin zorunluluk teşkil ettiği durumlar değerlendirilmelidir. Bu kısıtlamalar akreditasyon kurumu tarafından da belirlenmiş olabilir.

Uzaktan tetkikin gerçekleştirilmesi çıkar çatışması açısından risk teşkil edeceğinin tespit edilmesi durumunda uzaktan tetkik iptal edilir. Saha tetkiklerinde olduğu gibi tetkik ekibi ve firma arasındaki çıkar çatışmasının mevcudiyeti sorgulanır ve her iki taraftan da taahhüt alınır.

Müşteri kuruluşun uzaktan tetkik sırasında tetkik ekibine sağlayabileceği bilgi ve örnekleme aktarımı ve yöntemlerinin çeşitliliği belgelendirme müdürü tarafından değerlendirilerek tetkikin uzaktan gerçekleştirilmesinin etkinliği değerlendirilmelidir. Bu değerlendirme **BT-YS-FR-02-16 Olağanüstü Durum Bildirim ve Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır. Bu form uzaktan tetkik için müşteri ile görüşülmesinin ardından müşteriye iletilir. Müşteri tarafından ilgili kriterler değerlendirilerek belgelendirme müdürü tarafından uygun bulunması durumunda firmaya bilgi verilir.

Kullanılabilecek bilgi ve iletişim teknolojileri çeşitleri aşağıdakilerden seçilebilir. Yöntemlerin çeşitliliği uzaktan tetkikin etkinliğine katkıda bulunacaktır. Mümkün olduğu kadar fazla yöntem birlikte kullanılmalıdır. Özellikle üretim sahası içeren ve/veya çalışma ortamının tetkik kapsamı üzerinde önemli etkisi olan firmalarda eş zamanlı görsel medya seçenekleri kullanılmalıdır.

- ❖ Görsel medya (fotoğraf ve video gibi) paylaşımı
- ❖ E-posta ile bilgi ve belge aktarımı
- ❖ Sesli görüşmeler
- ❖ Eş zamanlı görüntülü görüşme programları (Skype, Zoom, Microsoft Lync, WebEx, Microsoft Teams gibi)
- ❖ Web tabanlı olarak firmanın doküman ve kayıtlarına geçici ve kontrol altında erişim hakkı
- ❖ Firma sahaları kamera görüntülerine geçici ve kontrol altında erişim hakkı

4.3.4 İlk Belgelendirme Tetkiklerinde Uzaktan Tetkik Tekniklerinin Kullanması

- ❖ İlk belgelendirme tetkiklerinde uzak tetkik tekniklerinin kullanılabilmesi sadece mücbir sebeplerin oluşması durumunda ve aşağıdaki şartlar sağlandığında mümkündür;
- ❖ Tüm standartlar için aşama 1 tetkikleri uzaktan tetkik teknikleri ile gerçekleştirilebilir.
- ❖ ISO 9001 ve ISO 14001 için üretim kapsamı içermeyen hizmet firmaların aşama 1 ve aşama 2 tetkikleri uzaktan tetkik teknikleri kullanılarak gerçekleştirilir. Bir sonraki tetkik planlı gözetim tarihinde gerçekleştirilir.
- ❖ ISO 9001 ve ISO 14001 standartları için üretim kapsamında faaliyet gösteren firmalar ile diğer standartlar için başvuran firmalar için aşağıdaki şartların sağlanması durumunda ilk belgelendirmede uzaktan tetkikler gerçekleştirilebilir.

- o Ana faaliyet konularının sahada ve diğer yönetsel süreçlerin uzaktan tetkik teknikleri kullanılarak gerçekleştirilmesi
- o Tetkik ekibinin bazı üyelerinin uzaktan tetkik gerçekleştirilmesi, diğer üyelerin saha tetkiki gerçekleştirebilecek olması
- o ICT Certify bünyesinde firmanın farklı bir standart için hali hazırda belgelendirilmiş olması ve diğer standart için sahada gerçekleştirilen tetkik ekibinin uzaktan tetkiki gerçekleştirecek olması
- o Firmanın ICT Certify' dan daha önce belgelendirilmiş olması ve iptal tarihi üzerinden 1 yıldan az süre geçmiş olması

4.3.5 Uzaktan Tetkiklerin Programlanması ve Planlanması

Firma tarafından verilen bilgilerin değerlendirilmesi sırasında sahada gerçekleştirilecek tetkik süresinde değişiklik yapılması hususunda da değerlendirme yapılmalıdır. Uzaktan tetkikin uygun olduğuna kanaat getirilmesi ve tetkik süresine karar verildikten sonra aşağıdakiler belirlenmelidir.

- ❖ Uzaktan tetkik sırasında hazır bulunacak önceden tanımlanmış kayıtlar, dokümantasyon ve uzaktan tetkik gündemi
- ❖ İnceleme için istenen kapsam (özellikle kapsam genişletme tetkikleri için önemlidir)
- ❖ Uzaktan tetkike dahil edilecek faaliyetler, alanlar, bilgiler ve tetkike eşlik edecek firma çalışanları (plan dışı maddeler, çoklu sahalarda planlı sahalarda, önceki tetkiklerden devam eden incelenmesi ve değerlendirilmesi gereken hususlar gibi)
- ❖ İncelenecek standart maddeleri (plan dışı ve kapsam dışı maddeler gibi)
- ❖ Tetkik zaman dilimi belirlenmelidir. Zaman diliminin belirlenmesinde tetkik süresi, ayrılan tetkik günü, uzaktan tetkikte kullanılacak BIT yöntemleri gibi hususlar göz önünde bulundurulur. Tetkik ekibi ve firma yetkilileri arasında olası bir bilgilendirme için toplanma süre ve zamanları belirlenmeli ve karşılıklı onaylanmalıdır.
- ❖ Uzaktan paylaşılmayan bilgilerin nasıl inceleneceğine dair bir plan belirlenmelidir. Gizlilik nedeni ile paylaşılmayan bilgiler aynı standart gerekliliğini doğrulamaya imkan verecek farklı örnekler seçilmesi yöntemi belirlenmelidir. İlgili gerekliliğin doğrulanmasına yetecek kadar bilgi alınamadığı durumlarda tetkik ekibi tarafından tetkikin sonlandırılması ve/veya bu durumun tetkik raporu ile bildirimi yapılmalıdır. Erişim sorunları yaşanması durumunda ise; farklı zaman dilimlerini kullanma ve/veya farklı BIT kullanımı yöntemlerinden biri seçilmelidir.
- ❖ Tetkik sırasında paylaşılan bilgilerin, tetkik sonunda silindiği ve gizlilik prensibi gereği belirlenmiş tüm kuralların uygulanacağı firmaya bildirilmelidir.

Uzaktan tetkikin gerçekleştirilmesinden önce uzaktan erişim için oturum ve teknoloji planlaması ve denemesi yapılmalıdır. Uzaktan tetkik başvurusunda kuruluşun kullanılmasına müsaade ettiği ve uygun bulunduğu bilgi ve iletişim teknolojileri tetkik ekibi ve firma yetkilileri tarafından denenmelidir.

Tetkik ekibi tarafından tetkik öncesinde etkin tetkik koşullarının sağlanabilmesi için kuruluşun cevaplaması için belirli sorular iletilebilir. Soruların cevabına bağlı olarak tetkikçiler görüşmeler sırasında uygun kanıtları toplayabilmek için ön bilgiye sahip olurlar. Ön bilgi edinme gerekli görülmesi ve onaylanması durumunda firma dokümanlarından uygun olanların talep edilmesini de içerebilir.

4.3.6 Uzaktan Tetkik Metodolojisi ve Tetkik Gerçekleştirilmesi

Uzaktan gerçekleştirilen tetkiklerin, saha tetkiklerindeki gibi etkin olabilmesi için **BT-YS-PR-02-01 Belgelendirme Prosedürü** ve ISO 19011 standardında tanımlanan yöntemlerin kullanılması ve kriterlere riayet edilmesi gerekmektedir. Tetkikin etkinliğinin artırılması için tetkik sırasında doğrulanması gereken kayıtların tetkik ekibine iletilmesi gerekmektedir. Bu kayıtlar; operasyona ait kayıtlar, kontrol kayıtları, laboratuvar analiz sonuçları, kalibrasyon raporları, muayene raporları, personel kayıtları gibi kayıtları içerebilir. Aynı zamanda bazı standart gerekliliklerin doğrulanması için de eş zamanlı görüntülü görüşmeler gerekebilir. Bunlar; üretim alt yapısı, sevkiyat ve depolama alanları, test ve laboratuvar alanı gibi fiziksel verilerin izlenmesi ve toplanmasını gerektiren standart gerekliliklerini içerir. Bununla birlikte bazı standart gerekliliklerinin değerlendirilmesi sırasında eş zamanlı görsel teknolojilerin kullanılmasının elde edilen kanıtlar üzerinde hiçbir etkisi yoktur. Örneğin; kalite, satın alma ve insan kaynakları gibi.

Uzaktan tetkik teknikleri için alt yapı ve/veya verilen izinlerin kısıtlı olması ve tetkikin etkinliğinin tam olarak sağlanamayacağına kanaat getirilmesi durumunda tetkik geleneksel yöntemler kullanılarak sahada gerçekleştirilecektir. Ancak tetkiklerin sahada gerçekleştirilmesi mücbir sebepler ile mümkün değil ise; belgenin askıya alınması, iptal edilmesi, mücbir sebeplerin ortadan kalkmasına kadar tetkikin ertelenmesi gibi seçeneklerden biri karşılıklı değerlendirilir.

Arka plan gürültüsünden kaçınmak için mümkün olduğunca sessiz ortamlarda değerlendirme yapılmalıdır. Parazitlenmeden kaçınmak için de uygun donanımların kullanılmasına ve dış etkilerden etkilenmeyecek önlemlerin alınması gerekir. (hoparlör, kamera gibi)

Tetkik hızlandırılması ve kolaylaştırılması normal tetkik plan ve süreçlerine uygun olmalıdır.

Her iki taraf ta değerlendirme boyunca duyulan, ifade edilen ve okunan bilgileri doğrulamaya özen gösterilmelidir.

Tüm uzaktan değerlendirmeler, bulguların gözden geçirilmesi, çözülemeyen sorunlar, konuların açıklığa kavuşturulması, uygunsuzluklar ve beklentileri de içeren bir özet ile sonuçlandırılmalıdır.

Tetkik ekibi ve firma tarafından tetkik boyunca sağlanan ve paylaşılan bilgilerin gizliliğini korumalıdır.

4.3.7 Uzaktan Tetkik Sonrası Faaliyetler

Planlanan tetkik süresi sonunda tetkik ekibi tarafından değerlendirme yapılır. Bulgular (uygunsuzluk, gözlem veya iyileştirme fırsatları gibi) ekip üyeleri tarafından hazırlanmalı ve her oturum için gözden geçirme ve onay için baş tetkikçiye iletilmelidir.

Bulgular yazılı olarak bildirilmelidir.

Tetkik raporu, incelenen doküman, kayıt ve beyanların detaylarını içermelidir.

Tetkik ekibi ve firma arasında; düzeltici faaliyet için kriterler ve iletişim kanalları teyit edilmelidir.

Uygunsuzlukların değerlendirilmesi, belgenin devamı ve/veya yenilenmesi aşamalarında takip edilen kurallar saha tetkikleri ile aynıdır.

Uzaktan tetkikler **BT-YS-FR-02-09 Aşama 1 Raporu** ve **BT-YS-FR-02-10 Denetim Raporu** ile kayıt altına alınır. Bu kayıtlarda ıslak imza yerine taramalar kullanılır. Uzaktan tetkikler sırasında baş tetkikçi tarafından tetkik edilen kuruluşa onaylanması gereken dokümanlar iletilerek taraması alınır.

4.4 Alternatif kısa vadeli değerlendirme yöntemlerinin kullanılması

Gözetim ve yeniden belgelendirme periyotlarında firmanın yönetim sistemi etkinliği konusunda yeterli kanıt alınması durumunda sertifikanın geçerliliği 6 ayı geçmeyen süre için uzatılabilir. Bu durumda firmanın yönetim sistemi etkinliği kanıtı olarak; yönetim gözden geçirme toplantısı, iç tetkik, düzeltme ve düzeltici faaliyet, ürün test/muayene raporu, gıda güvenliği ekip toplantısı, İSG kurul toplantısı gibi kayıtları iletmesi gerekmektedir.

Alternatif kısa vadeli değerlendirme yöntemleri için belirlenen 6 ayın sonunda yerinde veya uzaktan denetim teknikleri ile süreç tamamlanmalıdır. Aksi takdirde belge iptal edilir.

4.5 Planlanan denetimlerin ertelenmesi

İlk üç yöntemin kullanılmadığı veya firmanın faaliyetlerini bir süreliğine ara vermesi durumunda denetimler belge bitiş tarihine kadar ertelenebilir.

4.6 Belgenin askıya alınması veya iptal edilmesi

Denetim erteleme süresi dolduğunda mücbir sebep devam etmesi veya müşteri kuruluş ile iletişim kurulamaması durumunda 6 aylık askı süresi kullanılabilir. Askı süresinin sonunda ve/veya alternatif kısa vadeli değerlendirme yöntemleri ile müşteri kuruluşa tanınan 6 aylık sertifika geçerlilik süresi uzatmasının sonunda da saha veya uzaktan denetim gerçekleştirilememesi durumunda belge iptal edilir.