

Allegato A

**REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE DELLE STRUTTURE DI RICERCA INDUSTRIALE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO DELL'EMILIA-ROMAGNA**

**INDICE**

**PREMESSA**

**1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

**2. RIFERIMENTI**

**3. REQUISITI RELATIVI AD ORGANIZZAZIONE E GESTIONE**

3.1 *IDENTITÀ DELLA STRUTTURA*

3.2 *GESTIONE*

3.3 *SOSTENIBILITÀ*

3.4 *MIGLIORAMENTO*

**4. REQUISITI RELATIVI A COMPETENZE E MEZZI**

4.1 *COMPETENZE E MEZZI INTERNI ALLA STRUTTURA*

4.2 *AGGIORNAMENTO DELLE RISORSE UMANE*

4.3 *AGGIORNAMENTO DELLE RISORSE STRUMENTALI*

4.4 *RAPPORTI CON LA RETE E ALTRE COLLABORAZIONI*

**5. REQUISITI RELATIVI AL TIPO DI ATTIVITÀ**

5.1 *DEFINIZIONI PRELIMINARI*

5.2 *ATTIVITÀ DI RICERCA INDUSTRIALE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO*

5.2.1 *Attività di ricerca industriale*

5.2.2 *Attività di innovazione e trasferimento tecnologico*

5.3 *SERVIZI DI INFORMAZIONE E PROMOZIONE*

5.4 *SERVIZI DI FORMAZIONE PERSONALIZZATA*

5.5 *SERVIZI A TARIFFARIO*

**6. REQUISITI RELATIVI ALLA CONTRATTUALISTICA E ALLA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE**

6.1 *ELEMENTI E GARANZIE CONTRATTUALI*

6.2 *QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE*

6.3 *CONFORMITÀ E ADEGUATEZZA RISPETTO ALLE ATTESE*

**7. REQUISITI DEONTOLOGICI E DI TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

## PREMESSA

Nell'ambito delle azioni di potenziamento e consolidamento della Rete dell'Alta Tecnologia della Regione Emilia-Romagna (nel seguito RETE), un'attenzione particolare è stata posta alla qualificazione dell'offerta di supporto alla ricerca industriale, all'innovazione e al trasferimento tecnologico.

In tale contesto, la Regione Emilia-Romagna, attraverso l'azione dell'Assessorato alle Attività produttive, allo sviluppo economico, e al piano telematico, ha sviluppato un programma di attività finalizzato alla messa a regime di un sistema per l'*Accreditamento istituzionale* dei soggetti ammessi a far parte della RETE (nel seguito Strutture), con il duplice scopo di:

- Ü Promuovere un generale processo di miglioramento della *qualità dei servizi* a supporto della ricerca industriale, l'innovazione e il trasferimento tecnologico offerti dalla RETE
- Ü Favorire l'*orientamento della domanda* di servizi a supporto della ricerca industriale, l'innovazione e il trasferimento tecnologico del sistema imprenditoriale della Regione Emilia-Romagna, verso Strutture in possesso di adeguate caratteristiche organizzative e gestionali per ottimizzare le relazioni con il sistema imprenditoriale regionale

Il presente documento è stato sviluppato per descrivere in modo oggettivo e tecnicamente accessibile l'insieme dei requisiti per la concessione dell'accREDITAMENTO istituzionale alle Strutture della Regione Emilia-Romagna, intendendo con ciò comprendere tutti i soggetti che, con varie modalità e intensità, organizzano e svolgono attività di ricerca industriale, innovazione e trasferimento tecnologico. Tali requisiti rappresentano quindi l'*insieme di condizioni* che, opportunamente riscontrate sul campo, permettono di giungere alla conclusione che un soggetto attivo nel campo operativo della RETE può essere ammesso a farne parte.

Per una migliore comprensione dei contenuti del presente documento, sono opportune alcune note terminologiche e di metodo.

Per *accreditamento* si intende il processo attraverso il quale un soggetto riconosciuto professionalmente competente valuta e riconosce che un'istituzione o altra organizzazione ha fornito dimostrazione formale del suo livello di competenza nel compiere specifiche attività. Nel panorama mondiale, l'accREDITAMENTO si è tradotto nell'istituzione di diversi sistemi, schemi e programmi, ciascuno con un proprio orientamento alla qualità e con propri obiettivi, derivanti dal contesto applicativo.

In generale, l'attivazione degli schemi di accREDITAMENTO può muovere da tre ordini di motivazioni:

- Ü Interesse da parte di professionisti e/o loro associazioni e delle proprie Strutture di appartenenza ad essere sottoposti ad una valutazione oggettiva della qualità dei propri servizi, e a ricevere un riconoscimento formale della propria competenza e capacità nell'effettuare specifiche attività (*accreditamento volontario*)
- Ü Interesse da parte del mondo economico/produttivo a disporre di valutazioni tecniche affidabili riferite a beni e servizi oggetto di transazioni (*accreditamento volontario e cogente*)
- Ü Richiesta, da parte di Autorità Pubbliche, a soggetti che erogano servizi di dimostrare i livelli qualitativi delle prestazioni/servizi erogati al fine di poter stipulare rapporti contrattuali (*accreditamento istituzionale o obbligatorio*)

L'accreditamento istituzionale rappresenta ormai una pre-condizione per la stipula di accordi contrattuali tra un soggetto e la Pubblica Amministrazione. Esempi di ciò possono essere rintracciati nell'ambito sanitario (rif. D.Lgs 502/92 e 229/99) e della formazione professionale, dove norme di livello nazionale e regionale hanno reso obbligatorio l'accreditamento istituzionale per coloro che intendono operare per conto di Pubbliche Amministrazioni, o all'interno dei programmi da esse promossi e sostenuti.

L'accreditamento istituzionale si caratterizza inoltre per i seguenti aspetti:

- Ü L'identificazione dei parametri da misurare è effettuata in modo *congruente alla politica e agli obiettivi* decisi dal governo locale o nazionale, spesso attraverso la *personalizzazione dei requisiti* contenuti nelle norme sui sistemi di gestione
- Ü L'utilizzo di strumenti di rilevazione e misura è attuato secondo *standard condivisi e di valenza internazionale*
- Ü Lo svolgimento dell'attività di valutazione sul campo è spesso affidata ad *organizzazioni qualificate esterne alla Pubblica Amministrazione*, che conserva, mediante l'azione delle autorità preposte, tutte le attribuzioni riguardo alla gestione delle *decisioni sul rilascio* dell'accreditamento

Nel caso specifico, è doveroso sottolineare che i requisiti qui specificati risultano solo parzialmente assimilabili a quelli contenuti nelle liste di specifiche derivate dalla norma ISO/IEC 17025, e adottate in Italia da ACCREDIA e SIT per valutare la conformità dei laboratori di prova e di taratura ai fini del rilascio dell'accreditamento da parte di questi due enti. Analoga considerazione riguarda il confronto con il modello di sistema di gestione descritto dalla norma ISO 9001.

Tali attività non devono quindi essere confuse con quella riguardante lo sviluppo e la messa in atto di un sistema organizzativo coerente con i requisiti previsti per l'accreditamento istituzionale, pur essendo basate su metodologie operative e criteri di gestione in linea di principio assimilabili.

Dal punto di vista della stesura, nel presente documento si è optato di articolare i contenuti distinguendo due classi:

Ü *Requisiti essenziali*, in larga prevalenza inerenti la *qualità dell'organizzazione e dei servizi* offerti

Ü *Requisiti non essenziali*, identificabili nelle parti tabellari del documento in quanto scritti *in corsivo*, e aventi lo scopo di innescare logiche di miglioramento continuo nella Struttura

I requisiti non essenziali non costituiscono un parametro di valutazione ai fini dell'accreditamento istituzionale.

Qualora alcuni requisiti del presente modello vengano ritenuti non applicabili, può essere presa in considerazione la possibilità di una loro esclusione, purchè adeguatamente motivata e priva di impatto sostanziale sulla qualità dei servizi a supporto della ricerca industriale, l'innovazione e il trasferimento tecnologico offerti dalla Struttura.

#### **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Questo documento stabilisce i requisiti per tutte le strutture di ricerca di ricerca industriale e per l'innovazione, pubbliche e private, operanti nella regione Emilia-Romagna, al fine di ottenere l'"Accreditamento Istituzionale" (nel seguito AI) da parte dell'Assessorato alle Attività produttive, allo sviluppo economico, e al piano telematico della Regione Emilia-Romagna.

Fanno parte di questa classificazione:

- Le Strutture espressamente dedicate, e aventi come ambito prevalente di attività la ricerca industriale e il trasferimento tecnologico, costituite da Università (anche attraverso loro centri), enti di ricerca, altri organismi di ricerca pubblici e privati
- Le Strutture espressamente dedicate, e aventi come ambito prevalente di attività la ricerca industriale e il trasferimento tecnologico, costituite presso imprese e rispondenti ai seguenti requisiti:
  - operative a favore di terzi per attività di ricerca industriale in collaborazione/collegamento con altre strutture di ricerca, pubbliche e private
  - operative a favore di terzi per attività di consulenza

tecnica, di trasferimento, e di diffusione dei risultati delle attività di ricerca industriale realizzate

- dotate di almeno 6 ricercatori impegnati a tempo pieno nelle attività di ricerca industriale, di trasferimento, e di consulenza tecnica

I requisiti per l'AI contenuti nel presente documento sono presentati in cinque sezioni, ognuna delle quali ha per oggetto un tema specifico. Ogni sezione è articolata in una parte introduttiva, dove vengono esposti sinteticamente i presupposti applicativi (modello), e una lista di requisiti specifici, in formato tabellare.

**Le sezioni hanno i seguenti titoli:**

### **STRUTTURA E GESTIONE**

La Struttura accreditata deve avere un'organizzazione riconoscibile all'esterno e al proprio interno, e un opportuno insieme di regole e procedure di gestione. Oltre a definire i requisiti minimi per l'individuabilità di una Struttura, in termini di grado di autonomia decisionale e amministrativa, questa sezione tratta dei criteri di gestione adottati, dal punto di vista della pianificazione e della conduzione delle attività di ricerca industriale, innovazione e trasferimento tecnologico, comprendendo con ciò anche la presenza di idonei strumenti e procedure per misurare la sostenibilità economica sul medio-lungo periodo.

### **COMPETENZE E MEZZI**

La seconda parte indica i requisiti che devono essere soddisfatti perché una Struttura possa compiutamente dichiarare la propria competenza a svolgere attività di ricerca industriale e trasferimento tecnologico e ad operare a supporto dei processi innovativi di imprese e/o altre organizzazioni ed enti, in un ambito tecnico-scientifico definito. Ciò si traduce in sintesi in tre condizioni:

- Ü Adeguata presenza di risorse umane qualificate, per l'analisi delle esigenze delle imprese e per la pianificazione e svolgimento delle attività di ricerca industriale e di sperimentazione, e dei relativi mezzi strumentali, sia all'interno che attraverso specifiche convenzioni con laboratori e soggetti esterni di appoggio, purché opportunamente qualificati
- Ü Cura del continuo aggiornamento delle competenze tecnico-scientifiche interne, e presenza di adeguati piani di manutenzione e taratura periodica dei mezzi strumentali
- Ü Analisi continua delle condizioni al contorno dell'innovazione e della ricerca industriale (es. conoscenza brevettuale, evoluzione dei sistemi produttivi e

delle regolamentazioni cogenti di prodotto/processo, ecc.), e degli sviluppi della RETE, con particolare attenzione alle capacità operative sviluppate presso gli altri nodi della RETE

## **TIPO DI ATTIVITÀ**

In questa sezione sono individuati requisiti specifici in funzione delle tipologie di attività svolte dalle Strutture ed offerte al mercato.

I servizi personalizzati, che devono rappresentare l'ambito operativo prevalente delle Strutture, comprendono le attività di ricerca industriale, e di supporto all'innovazione di prodotto e processo nelle imprese. Tali attività sono distinte in due ulteriori sottoclassi:

- a - Servizi di pianificazione e conduzione di attività di ricerca industriale e sviluppo sperimentale
- b - Servizi di pianificazione e conduzione di attività di innovazione e trasferimento tecnologico

A complemento dell'offerta al mercato, possono inoltre essere previsti altri servizi, quali:

Ü Servizi a tariffario, intendendo con ciò, ad esempio, l'accesso alle strumentazioni presenti nella Struttura, e più in generale ai servizi erogati quando definiti nell'offerta complessiva alle imprese (es. consulenze tecniche, perizie, ecc.)

Ü Servizi di formazione specialistica, intendendo con ciò, ad esempio, l'organizzazione di corsi e seminari rivolti a personale di imprese, enti ed altre organizzazioni, miranti a trasferire conoscenze su nuove tecnologie applicabili ai sistemi produttivi, e/o a illustrare le potenzialità di nuovi ritrovati scaturiti dalle ricerche compiute dalla Struttura

Ü Servizi di informazione e promozione, intendendo con ciò, ad esempio, l'organizzazione di seminari, workshop specialisti, convegni e la diffusione di supporti informativi (es. newsletter o web specializzati), miranti a illustrare le potenzialità della Struttura e a fornire aggiornamenti sui suoi sviluppi

## **CONTRATTUALISTICA E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Questa sezione stabilisce i requisiti minimi volti ad assicurare un'adeguata gestione dei contratti con gli utenti esterni, e a misurarne il grado di soddisfazione. Essi sono raggruppati in tre classi:

- Ü Elementi e garanzie previsti nei documenti contrattuali
- Ü Pianificazione e gestione delle attività a contratto
- Ü Valutazione della soddisfazione del cliente e gestione dei reclami

## **DEONTOLOGIA E TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

Quest'ultima sezione illustra i requisiti di natura deontologica e di tutela della riservatezza che la Struttura deve rispettare.

## **RIFERIMENTI**

- Linee Guida per l'Accreditamento dei Laboratori di ricerca e trasferimento tecnologico e dei Centri per l'innovazione (approvate con Delibera di Giunta Regionale 1213 del 30 luglio 2007 Prot. N. (DAP/07/140527)
- Ü Delibera della Giunta Regionale n 1853 del 26/11/2007
  - Ü Delibera della Giunta Regionale n 736 del 19/05/2008
  - Ü Legge Regionale n.7/2002 "Promozione del sistema regionale delle attività di ricerca industriale, innovazione e trasferimento tecnologico"
  - Ü Documento "Requisiti per l'accesso alle agevolazioni regionali per i Laboratori di ricerca e trasferimento tecnologico", approvato dalla Giunta Regionale con delibera n. 122 del 16/01/2004, in conformità all'art. 6 comma 1 della Legge Regionale n.7/2002
  - Ü Documento "Requisiti per l'accesso alle agevolazioni regionali per i Centri per l'innovazione", approvato dalla Giunta Regionale con delibera n. 122 del 16/01/2004, in conformità all'art. 6 comma 1 della Legge Regionale n.7/2002
  - Ü Norma UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti"
  - Ü Norma UNI EN ISO 9004:2005 "Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni"
  - Ü Norma UNI EN ISO/IEC 17025:2005 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura"
  - Ü Disciplinare per l'accreditamento istituzionale delle Strutture di ricerca industriale e trasferimento tecnologico della Regione Emilia-Romagna, maggio 2009
  - Ü Legge 11 Agosto 1991 n. 273 "Istituzione del sistema nazionale di taratura"
  - Ü D.M. MIUR del 4 ottobre 2000 pubblicato su G.U. n. 249 del 24 ottobre 2000, "Elenco dei settori scientifico-disciplinari", allegato A, modificato dal DM 18 marzo 2005, reperibile sul sito del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ([www.miur.it](http://www.miur.it))

## REQUISITI RELATIVI AD ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Il primo presupposto per una Struttura per poter svolgere attività sotto AI è la visibilità in quanto entità unica e riconoscibile da parte dei potenziali utenti e delle altre Strutture che compongono la RETE. Ciò ha diverse implicazioni, dal punto di vista dell'organizzazione, in particolare quando si tratta di Strutture operanti su più sedi, o attraverso collaborazioni tra diversi partner.

La presenza di un sistema qualità con certificazione ISO 9001, o con accreditamento ISO/IEC 17025, nell'edizione in vigore al momento di svolgimento della fase di audit, è da considerare un elemento di rilevante semplificazione del processo di adeguamento ai requisiti qui richiamati, ma non costituisce condizione vincolante per la concessione dell'AI.

### 3.1 IDENTITÀ DELLA STRUTTURA

La Struttura richiedente deve essere facilmente identificabile da parte dei clienti. Deve inoltre disporre di adeguata autonomia operativa e decisionale, in particolare nel caso in cui sia collocata all'interno di grandi organismi o enti pubblici di insegnamento o di ricerca, o presso imprese. Il possesso di un'identità giuridica autonoma è condizione sufficiente per ritenere pienamente soddisfatto il requisito.

Se ciò non è realizzato, l'autonomia operativa della Struttura, variabile in funzione del diverso status della Struttura, deve essere opportunamente documentata.

L'ubicazione della Struttura, come pure le identità delle funzioni direttive, e le modalità di condivisione delle scelte operative devono anch'esse essere definite in maniera chiara.

### 3.2 GESTIONE

La Struttura deve attuare un sistema di gestione che permetta di rendere evidente il rispetto dei requisiti per l'AI riportati nel presente documento.

In particolare, elementi che devono essere adeguatamente formalizzati e documentati riguardano:

- Ü Lo schema di attribuzione delle responsabilità al personale, prevedendo in particolare di designare una o più figure con diretta responsabilità della direzione e del coordinamento operativo dell'intera attività di ricerca industriale e trasferimento tecnologico svolta (Direzione Tecnica)

- Ü Le modalità di accesso

- Ü Le modalità di relazione con gli utenti e con terzi, e con tutte le eventuali altre sedi
- Ü Le registrazioni delle attività sperimentali
- Ü L'approvazione degli output dell'attività svolta

Inoltre, la Struttura deve dotarsi, ove pertinente, delle competenze e delle adeguate procedure per la conoscenza e l'aggiornamento rispetto ad eventuali norme di qualità, sicurezza e altre norme di legge applicabili alla propria attività, e deve curare l'opportuno adeguamento ad esse.

### 3.3 SOSTENIBILITÀ

Per garantirsi una solida prospettiva di continuità di esercizio, la Struttura deve pianificare l'utilizzo delle risorse e il ricorso ad investimenti, per gestire in maniera ottimale il rapporto tra costi sostenuti e ricavi maturati nell'attività per utenti esterni.

La Struttura deve quindi dotarsi di un sistema di indicatori contabili che permetta di valutare il rapporto costi/ricavi delle proprie attività di ricerca industriale, innovazione e trasferimento di tecnologia a favore di terzi.

Nel caso di Strutture collocate presso imprese, il sistema di contabilità adottato deve essere in grado di documentare gli effettivi ritorni dell'attività svolta a favore di utenti esterni, rispetto a quella condotta nell'ambito dei programmi elaborati dall'organizzazione madre.

Ogni anno la Struttura deve prevedere un budget preventivo, abbinato ad un documento che presenti gli obiettivi, gli orientamenti e le attività previste per l'anno successivo. Al termine di ogni anno, allo stesso modo, la Struttura deve redigere una relazione riguardante l'attività svolta, facendo il confronto dei risultati effettivamente ottenuti nell'anno trascorso rispetto al budget preventivo elaborato l'anno precedente.

### 3.4 MIGLIORAMENTO

La Struttura deve migliorare in modo continuo l'efficacia del proprio sistema di gestione, attraverso l'utilizzo di strumenti opportuni, quali:

- Ü La definizione e l'applicazione di politiche per il miglioramento, basate sul perseguimento di obiettivi misurabili
- Ü I risultati di audit interni ed esterni
- Ü L'analisi dei dati, in particolare riferiti alla soddisfazione degli utenti e alla capacità di trasferimento al sistema imprenditoriale regionale dei risultati dell'attività di ricerca industriale condotta autonomamente

Ù Le azioni adottate per il miglioramento ed il riesame da parte delle funzioni direttive preposte

Le funzioni direttive della Struttura devono definire un piano e una procedura per condurre periodicamente, con cadenza almeno annuale, un riesame del sistema di gestione della Struttura e delle attività svolte in collaborazione con e nell'interesse di utenti esterni, per assicurare il mantenimento, in modo continuo, dell'idoneità ed efficacia del sistema di gestione, e per introdurre i necessari cambiamenti o miglioramenti.

L'adozione di opportuni strumenti di audit interno e lo sviluppo di opportuni indicatori per misurare il gradimento degli utenti della Struttura e la capacità di diffusione al sistema imprenditoriale dei risultati dell'attività di ricerca industriale rappresentano metodo idonei per oggettivare l'efficacia del sistema di gestione e dei piani di miglioramento.

### SEZIONE 3. REQUISITI SPECIFICI PER ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

N.	REQUISITI	NOTE
3.1.1	<p>La Struttura deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Essere riconoscibile e identificabile attraverso l'utilizzo di opportuna segnaletica all'ingresso di ogni eventuale sede</li> <li>b. Definire un organigramma nominativo e funzionale del personale coinvolto nelle attività verso utenti esterni</li> <li>c. Individuare e trasmettere al pubblico i punti di contatto per l'accesso, con elencazione nominativa del personale abilitato a relazionarsi con gli utenti</li> <li>d. <i>Documentare eventuali certificazioni ISO 9001 o accreditamenti ISO/IEC 17025</i></li> </ul>	
3.1.2	<p>Sul sito WEB della Struttura devono essere disponibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>I contenuti dei documenti di cui al punto b) del requisito 3.1.1</i></li> <li>- <i>I contenuti dei documenti di cui al punto c) del requisito 3.1.1</i></li> </ul>	
3.2.1	<p>La Struttura deve sviluppare opportune attività e procedure per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Assegnare ad una o più figure specifiche la direzione tecnica e il coordinamento operativo di tutte attività di ricerca industriale e trasferimento tecnologico svolte in collaborazione con e nell'interesse di utenti esterni</li> <li>b. Documentare adeguatamente, eventualmente con opportune deleghe formali, le responsabilità e gli incarichi trasmessi al personale coinvolto nella realizzazione delle attività</li> <li>c. Mantenere traccia del personale coinvolto per ciascuna delle attività svolte in collaborazione con e nell'interesse di utenti esterni</li> </ul>	
3.2.2	<p>La Struttura deve sviluppare opportune attività e procedure per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Prevenire indebiti accessi da parte di terzi estranei</li> <li>b. Gestire le relazioni con gli utenti esterni, con altri partner, e con terzi estranei</li> <li>c. Governare i rapporti di interfaccia tra le eventuali diverse unità</li> </ul>	

N.	REQUISITI	NOTE
	<p>operative presenti</p> <p>d. Trasferire/comunicare i risultati della propria attività a terzi estranei, ad esempio per attività promozionali</p> <p>In caso di Strutture inserite all'interno di imprese, devono essere definite le responsabilità e le modalità di gestione per prevenire indebiti trasferimenti di informazioni, dati, risultati, raccolti nel corso di attività svolte con e nell'interesse di utenti esterni, a funzioni aziendali non coinvolte nell'operatività della Struttura</p>	
3.2.3	<p>La Struttura deve sviluppare opportune attività e procedure per:</p> <p>a. Definire le modalità di registrazione degli stati di avanzamento dell'attività per utenti esterni, compresi eventuali output dell'attività sperimentale</p> <p>b. Definire le modalità di approvazione degli output verso i committenti, e le relative modalità di trasmissione e archiviazione</p>	
3.3.1	<p>La Struttura deve adottare un opportuno sistema analitico di rilevazione per valutare il rapporto costi/ricavi delle attività svolte in collaborazione con utenti esterni.</p> <p>In caso di Strutture inserite all'interno di imprese, il sistema adottato deve essere in grado di documentare gli effettivi ritorni dell'attività svolta a favore di utenti esterni, rispetto a quella condotta nell'ambito dei programmi elaborati per l'organizzazione madre</p>	
3.3.2	<p>La Struttura deve sviluppare preliminarmente ad ogni anno di esercizio:</p> <p>a. Un documento "Piano annuale di attività" di esposizione degli obiettivi, degli orientamenti e delle attività di cui si prevede lo svolgimento. In tale documento sono precisati:</p> <p>    - la natura e la ripartizione delle azioni che si intende svolgere</p> <p>    - le risorse umane e i mezzi</p>	<p>Per la ripartizione degli interventi si veda la classificazione riportata nella Sezione 5.</p> <p>Per quanto riguarda gli interventi sul personale e gli investimenti considerare anche</p>

N.	REQUISITI	NOTE
	<p>strumentali che saranno impiegati, compresi quelli per monitorare il controllo dell'avanzamento lavori</p> <p>Ü gli investimenti eventualmente pianificati</p> <p>Ü la parte di attività sviluppabile a favore di utenti esterni, in particolare PMI (quando applicabile)</p> <p>Ü i ritorni previsti, in particolare in riferimento alla sostenibilità dell'attività nel medio periodo</p> <p>b. Un'indicazione di budget preventivo, elaborato in funzione di quanto indicato al punto a)</p>	<p><i>quanto riportato nella Sezione 5</i></p>
3.3.3	<p>La Struttura deve produrre a conclusione di ogni anno di esercizio:</p> <p>a. Un documento "Relazione annuale di esercizio" di sintesi di quanto realizzato nel periodo di riferimento, e degli scostamenti di quanto pianificato</p> <p>b. Un confronto tra i dati contabili consuntivi di esercizio e il budget preventivo, elaborato l'anno precedente</p> <p>c. <i>Un'analisi adeguatamente referenziata del livello di qualità scientifica dell'attività svolta con e nell'interesse di utenti esterni (ad esempio mediante l'utilizzo di un Comitato Tecnico-Scientifico o di un tutor scientifico)</i></p>	
3.3.4	<p><i>I documenti di cui ai punti a), b) e c) del requisito 3.3.3 devono essere resi accessibili pubblicamente sul sito WEB della Struttura, almeno in forma di sintesi articolata</i></p>	
3.4.1	<p>La Struttura deve formalizzare preliminarmente ad ogni anno di esercizio un piano di miglioramento dell'efficacia dell'azione con e nell'interesse di utenti esterni, basato su opportuni indicatori. Tale piano deve essere integrato in termini operativi nel documento di cui al requisito 3.3.2, e ne deve essere discussa e incrementata l'efficacia nel documento di cui al requisito 3.3.3</p>	
3.4.2	<p>La Struttura deve pianificare e condurre un adeguato programma di audit interno, per valutare la conformità del sistema di gestione ai requisiti per l'AI, e per</p>	

N.	REQUISITI	NOTE
	valutare l'andamento dei piani di miglioramento	
3.4.3	La Struttura deve identificare il personale addetto alla conduzione degli audit interni e assicurare che sia opportunamente addestrato	

#### **REQUISITI RELATIVI A COMPETENZE E MEZZI**

Le risorse umane e strumentali rappresentano un aspetto decisivo per assicurare efficacia nelle attività di supporto alla ricerca industriale e al trasferimento tecnologico.

Una particolare attenzione deve essere dedicata alla capacità della Struttura accreditata di pianificare e sostenere adeguati programmi di miglioramento ed integrazione delle competenze delle risorse umane e di verifica e manutenzione dell'efficacia delle risorse strumentali, per mantenersi al passo dell'evoluzione che accompagna, spesso a ritmo assai sostenuto, lo sviluppo delle realtà industriali.

Oltre ad individuare i requisiti di base all'interno della Struttura, l'enfasi è infine posta anche nei confronti dei rapporti con gli altri "nodi" della RETE, e con altre Strutture di ricerca, che devono essere adeguatamente sviluppati per permettere di offrire con la massima efficacia i servizi a supporto della ricerca industriale e dell'innovazione di processo e di prodotto.

#### **4.1 COMPETENZE E MEZZI INTERNI ALLA STRUTTURA**

La Struttura deve avere al suo interno personale competente e con esperienza tale da permettere di garantire il controllo e la responsabilità delle attività di ricerca industriale svolte, e delle prestazioni e dei progetti che le vengono affidati da utenti esterni, intendendo con ciò quanto presente nella Struttura, abbinato a quanto presente nelle eventuali partnership formalizzate con altri soggetti.

Di conseguenza, la Struttura deve disporre di personale competente ed esperto, non solo sul piano tecnico-scientifico, ma anche per ciò che riguarda la conoscenza degli sviluppi applicativi delle tecnologie industriali, e la capacità di gestione di progetti di ricerca industriale e di attività di innovazione e di trasferimento tecnologico svolti in collaborazione con utenti esterni. Ciò deve essere documentato in modo opportuno, in particolare per questi ultimi aspetti.

La Struttura deve disporre inoltre di mezzi materiali idonei, in funzione dei tipi di attività offerti.

La natura dell'AI è dinamica, quindi la Struttura può progressivamente ampliare il proprio campo di competenze, attraverso l'opportuno sviluppo delle risorse umane e strumentali, e la presentazione dell'idonea documentazione sull'esperienza.

A seconda della tipologia di attività svolta, il possesso dei riconoscimenti necessari per fornire al mercato adeguata confidenza sulla qualità delle prestazioni offerte (es. notifiche e autorizzazioni ministeriali, certificazioni ISO 9001, accreditamenti ISO/IEC 17025) rappresenta un elemento di rilevante semplificazione del processo di adeguamento ai requisiti qui richiamati, ma non costituisce condizione vincolante per la concessione dell'AI.

#### 4.2 AGGIORNAMENTO DELLE RISORSE UMANE

La Struttura deve utilizzare personale dipendente o ad essa legata da un contratto. La Struttura deve assicurare che il personale tecnico e il personale con ruolo chiave, sia a contratto che a titolo aggiuntivo, sia supervisionato e sia competente. Tale concetto va esteso anche alle partnership con altri soggetti che apportano significativi elementi di know-how e competenza.

La Struttura deve mantenere aggiornati i mansionari del personale coinvolto nelle attività svolte in collaborazione con e nell'interesse di utenti esterni, a livello direzionale, tecnico e di supporto con ruolo chiave.

La Struttura deve assicurare la competenza di tutti coloro che utilizzano apparecchiature specifiche, eseguono simulazioni, prove e/o tarature, valutano i risultati e firmano gli output verso utenti esterni, mantenendo aggiornate le registrazioni delle relative autorizzazioni, delle competenze, e delle qualifiche professionali, dell'abilità ed esperienza di tutto il personale tecnico, compreso quello a contratto. Queste informazioni devono essere facilmente disponibili e devono comprendere la data di conferma dell'autorizzazione e/o della competenza.

Se si fa ricorso a collaboratori che sono in corso di formazione ed addestramento deve essere prevista un'appropriata supervisione. Il personale che esegue compiti particolari deve essere qualificato sulla base di appropriata istruzione, formazione ed addestramento, esperienza e/o comprovata abilità, come richiesto (es. per le prove non distruttive può essere richiesto che il personale che esegue determinati compiti sia certificato. La Struttura è responsabile del soddisfacimento dei requisiti di certificazione del personale).

Il personale che ha la responsabilità di formulare opinioni ed interpretazioni negli output verso utenti esterni deve possedere anche, in aggiunta alle appropriate qualificazioni, formazione ed

addestramento, esperienza e conoscenza soddisfacente delle attività da sviluppare e dei relativi output:

Ü Conoscenza approfondita delle tecnologie utilizzate per la costruzione dei dispositivi, materiali, prodotti, oggetto di intervento della Struttura, e del modo con cui vengono utilizzati o si intende utilizzarli, e dei difetti o del degrado cui possono essere soggetti durante il funzionamento

Ü Conoscenza dei requisiti generali espressi nella legislazione e nelle norme, e comprensione del significato degli scostamenti rilevati rispetto all'uso consueto dei dispositivi, materiali, prodotti, ecc., in questione

La Struttura deve formulare gli obiettivi per quanto concerne l'istruzione, la formazione e l'addestramento e l'abilità del personale. Il programma di formazione ed addestramento deve essere collegato ai compiti presenti e futuri della Struttura, in particolare nel caso di estensioni del campo di validità dell'AI.

La Struttura deve inoltre sviluppare opportune metodiche per verificare l'efficacia delle azioni di formazione ed addestramento.

Il budget previsionale della Struttura deve considerare in una voce apposita i costi previsti per la formazione/aggiornamento/certificazione professionale del personale.

#### 4.3 AGGIORNAMENTO DELLE RISORSE STRUMENTALI

La Struttura, eventualmente in partnership formalizzata con altri soggetti, deve essere dotata di tutte le apparecchiature necessarie per lo sviluppo dell'attività pianificata. Nei casi in cui la Struttura necessita di utilizzare apparecchiature al di fuori del suo controllo permanente, essa si assume comunque la responsabilità dei dati forniti a soggetti terzi.

Le apparecchiature ed il relativo software utilizzati devono consentire il raggiungimento dell'accuratezza richiesta e devono essere conformi alle specifiche relative. Devono quindi essere stabiliti adeguati programmi periodici di manutenzione e taratura, ove pertinente.

Ogni elemento di un'apparecchiatura ed il relativo software devono essere, quando possibile, univocamente identificati.

Devono essere mantenute le registrazioni per ogni elemento delle apparecchiature e del relativo software che sono significative per le prove eseguite. Le registrazioni devono comprendere almeno:

- a) L'identificazione dell'elemento dell'apparecchiatura e del relativo software

- b) Il nome del costruttore, l'identificazione del tipo, il numero di serie o altra identificazione univoca
- c) Le verifiche di conformità delle apparecchiature alle specifiche
- d) La loro collocazione, ove appropriato
- e) Le istruzioni del costruttore, se disponibili, o i riferimenti della loro collocazione
- f) Le date, i risultati e le copie dei rapporti e dei certificati di tutte le tarature, regolazioni, criteri di accettazione e la data di scadenza della prossima taratura, con indicazione delle funzioni responsabili dell'attuazione e della valutazione dei risultati
- g) Il piano di manutenzione, ove appropriato, e lo stato aggiornato delle manutenzioni, con indicazione delle funzioni responsabili dell'attuazione e della valutazione dei risultati
- h) Ogni danno, malfunzionamento, modifica o riparazione dell'apparecchiatura

Le apparecchiature che sono state soggette a sovraccarichi o a manovra errata, che forniscono risultati dubbi, o che si sono rilevate essere difettose o al di fuori dai limiti specificati, devono essere messe fuori servizio. Esse devono essere ritirate dal servizio per prevenirne l'utilizzo o chiaramente identificate o etichettate, indicando lo stato di fuori servizio, finché non siano state riparate ed abbiano dimostrato, tramite taratura o prova, di funzionare correttamente.

Il budget previsionale della Struttura deve considerare in una voce apposita i costi previsti per la manutenzione/taratura/upgrade della strumentazione.

Il programma di taratura delle apparecchiature di misura deve essere concepito ed attivato in modo da assicurare che le misurazioni eseguite siano riferibili al Sistema Internazionale delle Unità (SI), nel rispetto dei requisiti della legge 11 Agosto 1991 n. 273. Per le tarature che non possono essere strettamente eseguite nelle unità SI, la taratura deve fornire fiducia nelle misure stabilendo la riferibilità a campioni appropriati come:

- Ü L'utilizzo di materiali certificati procurati da un fornitore competente a fornire caratterizzazioni fisiche o chimiche affidabili di un materiale
- Ü L'utilizzo di metodi specificati e/o campioni che sono chiaramente descritti e concordati da tutte le parti interessate

La partecipazione a programmi idonei di confronti interlaboratorio è raccomandata ogni volta possibile.

#### 4.4 RAPPORTI CON LA RETE E ALTRE COLLABORAZIONI

La Struttura si deve impegnare a partecipare alla RETE, e contribuire al suo consolidamento, operando in collaborazione con gli altri nodi della RETE, garantendo uno stretto coordinamento in particolare tra le Strutture accomunate dalla stessa tematica, dalla stessa appartenenza settoriale, dalla localizzazione contigua. Essa si deve inoltre impegnare a partecipare alle iniziative comuni promosse dalla Regione Emilia-Romagna e da ASTER. Le collaborazioni devono essere esplicite, e possono in particolare prevedere:

- Ü L'utilizzo di mezzi strumentali addizionali, prevedendo in particolare delle priorità di utilizzo e delle condizioni agevolate di fruizione
- Ü L'accettazione temporanea, per un periodo stabilito e rinnovabile, per la realizzazione di progetti in cui l'attività venga svolta da due o più soggetti della RETE, ad esempio nel caso di indisponibilità in una Struttura di tutte le competenze necessarie alla realizzazione completa di attività complesse

In generale, nel caso di attività di ricerca industriale, innovazione e trasferimento tecnologico che non rientrano nelle competenze della Struttura, questa deve impegnarsi ad indicare in via prioritaria altre Strutture della RETE che possono farsene carico.

La Struttura deve inoltre integrarsi nelle reti della ricerca tecnologiche, nazionali e internazionali, per i settori di sua competenza e deve dimostrare di possedere la capacità di attivare collaborazioni su progetti strategici su scala europea.

**SEZIONE 4. REQUISITI SPECIFICI PER COMPETENZE E MEZZI**

<b>N.</b>	<b>REQUISITI</b>	<b>NOTE</b>
4.1.1	<p>La Struttura deve:</p> <p>a. Identificare le funzioni responsabili dei progetti realizzati in collaborazione con o nell'interesse di utenti esterni, e le opportune interfacce</p> <p>b. Documentare in modo oggettivo le competenze tecnico-scientifiche e relazionali del personale con ruolo rilevante nelle attività realizzate con o nell'interesse di utenti esterni</p> <p>c. Fornire una lista dei mezzi strumentali e delle tecnologie rilevanti rispetto all'attività oggetto di AI di cui dispone, intendendo con ciò anche quelle reperibili presso partner tecnologici opportunamente convenzionati</p> <p>d. Per ogni ambito di competenze, predisporre un elenco organico delle attività svolte a favore di soggetti imprenditoriali esterni</p> <p>e. Documentare eventuali certificazioni ISO 9001 o accreditamenti ISO/IEC 17025</p>	<p><i>Considerare l'applicabilità del requisito al punto d) alla luce di quanto indicato al requisito 4.1. Considerare anche quanto previsto al requisito 5.2 e seguenti, relativamente alla documentazione delle esperienze</i></p>
4.1.2	<p>I contenuti dei documenti di cui ai punti c) e d) del requisito 4.1.1 devono essere accessibili pubblicamente sul sito WEB della Struttura</p>	
4.2.1	<p>La Struttura deve sviluppare opportune attività e procedure per:</p> <p>a. Definire le mansioni del personale tecnico, direttamente dipendente o presente presso gli eventuali partner tecnico-scientifici, compresa la natura del rapporto di collaborazione</p> <p>b. Incaricare opportune funzioni della pianificazione e della supervisione del personale coinvolto nell'attività con o nell'interesse di utenti esterni</p> <p>c. Raccogliere gli elementi che oggettivano la competenza e l'esperienza del personale coinvolto in attività verso utenti esterni, comprese le eventuali qualificazioni</p> <p>d. Definire gli opportuni intervalli temporali di verifica e riapprovazione delle qualifiche del personale</p> <p>e. Documentare le modalità di</p>	

N.	REQUISITI	NOTE
	<p>supervisione del personale in fase di inserimento</p> <p>f. Verificare con continuità l'attività svolta in collaborazione con o nell'interesse di utenti esterni</p>	
4.2.2	<p>La Struttura deve sviluppare opportune attività per:</p> <p>a. <i>Pianificare adeguati obiettivi di crescita professionale per il personale, opportunamente definiti in funzione dei compiti presenti e futuri della Struttura</i></p> <p>b. Condurre idonei programmi di inserimento per personale di nuova acquisizione e/o addetto a nuove mansioni</p> <p>c. Condurre idonei programmi di formazione e aggiornamento del personale</p> <p>d. <i>Definire idonei strumenti per monitorare l'efficacia dei programmi di formazione ed addestramento del personale</i></p>	<p><i>Per quanto riguarda gli interventi sul personale considerare anche quanto riportato nella Sezione 3</i></p>
4.3.1	<p>La Struttura deve censire la propria dotazione di mezzi e pianificare ed attuare adeguati programmi di manutenzione e aggiornamento. In particolare devono essere almeno presenti i seguenti documenti:</p> <p>a. <i>Elenco dei mezzi strumentali a disposizione della Struttura, comprensivo degli eventuali supporti software, riportante l'elencazione degli interventi di manutenzione, preventiva e a guasto, e di taratura periodica, con il livello di dettaglio indicato al par. 4.3</i></p> <p>b. Procedure di accesso ed elenco delle strumentazioni disponibili presso i partner esterni, se presenti</p> <p>c. <i>Elenco dei programmi di prova interlaboratorio a cui la Struttura ha eventualmente partecipato, e opportune evidenze dei risultati pertinenti</i></p> <p>d. Piano annuale di manutenzione/taratura/upgrade della strumentazione, comprensivo di opportune indicazioni relative agli investimenti in attrezzature, attribuendo a una voce apposita nel budget previsionale i costi previsti</p>	<p><i>Per quanto riguarda gli investimenti, considerare anche quanto riportato nella Sezione 3</i></p>

N.	REQUISITI	NOTE
4.4.1	<p>La Struttura deve documentare in modo oggettivo:</p> <p>a. L'impegno a partecipare alla RETE e a collaborare con le altre Strutture della RETE, con la Regione Emilia-Romagna e con ASTER</p> <p>b. L'esistenza di programmi di formazione del personale addetto alle relazioni con le imprese sulle potenzialità delle altre Strutture della RETE</p> <p>c. <i>La partecipazione a network nazionali e internazionali di ricerca, la partecipazione a progetti europei di ricerca industriale, innovazione e trasferimento tecnologico, le collaborazioni con altri soggetti a livello internazionale</i></p> <p>d. <i>Le modalità utilizzate per la gestione di attività verso utenti esterni in collaborazione con altri partner tecnologici a livello nazionale e internazionale</i></p>	

#### REQUISITI RELATIVI AL TIPO DI ATTIVITÀ

La Struttura deve pianificare e dedicare un impegno rilevante alle attività di ricerca industriale e di trasferimento tecnologico rivolte a utenti esterni. Tali attività possono essere realizzate in presenza di una specifica commessa da parte di uno o più utenti esterni, oppure avviate in modo indipendente per iniziativa della Struttura stessa, per esempio nell'ambito di specifici progetti di ricerca. Se questa parte non è inizialmente prevalente, la Struttura deve programmare come accrescerla, almeno come numero di contratti.

La Struttura deve essere in grado di dimostrare il livello di coinvolgimento degli utenti esterni nelle proprie attività, e le modalità con cui ne promuove la crescita del livello di partecipazione.

Il nucleo più rilevante dell'attività della Struttura ai fini dell'AI è costituito dalle attività di ricerca industriale e trasferimento tecnologico, sia avviate in modo indipendente che "personalizzate", cioè avviate su specifica commessa. Tali attività sono descritte nelle pagine che seguono. Altri tipi di servizio, anch'essi descritti nelle pagine che seguono, possono tuttavia essere presenti per integrare l'insieme di attività della Struttura coperte dall'AI.

Per ogni tipologia di attività, e per ogni campo di competenza dichiarato, la Struttura deve presentare adeguate referenze di esperienze eseguite per soggetti imprenditoriali diversi; la Struttura deve inoltre collezionare i riferimenti che comprovano i successi operativi (es. licenze d'uso di brevetti concesse ad utenti industriali, supporto a progetti di ricerca industriale promossi da soggetti imprenditoriali, azioni di trasferimento tecnologico, ecc.), debitamente circostanziati.

A seconda della tipologia di servizi erogati, il possesso dei riconoscimenti necessari per fornire al mercato adeguata confidenza sulla qualità delle prestazioni offerte (es. notifiche e autorizzazioni ministeriali, certificazioni ISO 9001, accreditamenti ISO/IEC 17025) rappresenta un elemento di rilevante semplificazione del processo di adeguamento ai requisiti qui richiamati, ma non costituisce condizione vincolante per la concessione dell'AI.

#### 5.1 DEFINIZIONI PRELIMINARI

Servizi personalizzati, ovvero attività di ricerca industriale e trasferimento tecnologico. Questa categoria comprende:

Ü Attività avviate dalla Struttura in assenza di una specifica commessa da parte di uno o più utenti esterni

Si tratta di progetti di ricerca industriale e trasferimento tecnologico, che devono di norma prevedere un attivo coinvolgimento di utenti esterni, ma con ricadute sul più ampio numero possibile di destinatari. Rientrano in questa sottocategoria anche i progetti realizzati all'interno di programmi regionali, nazionali ed europei, in partnership con altri centri di ricerca e di innovazione

Ü Attività su commessa

In questa sottocategoria sono presi in considerazione i programmi che corrispondono a progetti di ricerca industriale e trasferimento tecnologico pianificati e condotti per soddisfare specifiche esigenze di uno o più utenti esterni

Questa tipologia di servizi deve rappresentare l'attività prevalente della Struttura.

Servizi di informazione e promozione: in questa categoria sono presi in considerazione i servizi che riguardano l'organizzazione di workshop e la diffusione di supporti informativi (es. newsletter tematiche), miranti a illustrare le potenzialità della Struttura e a fornire aggiornamenti sulle sue attività, i suoi sviluppi, e approfondimenti tematici sulle tecnologie, ivi compresa la diffusione di contenuti tramite siti WEB dedicati (quota parte di attività non prevalente).

Servizi di formazione specialistica: in questa categoria sono presi in considerazione i servizi che riguardano l'organizzazione di corsi e seminari rivolti a personale di utenti esterni, miranti a trasferire conoscenze su nuove tecnologie applicabili ai sistemi produttivi, e/o a illustrare le potenzialità di nuovi ritrovati scaturiti dalle ricerche compiute dalla Struttura (quota parte di attività non prevalente).

Servizi a tariffario: in questa categoria sono presi in considerazione i servizi che corrispondono ad un elenco di prestazioni standard, descritte e tariffate a priori (quota parte di attività non prevalente).

## 5.2 ATTIVITÀ DI RICERCA INDUSTRIALE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO

In questa categoria sono comprese le attività che contraddistinguono primariamente le Strutture accreditate, ovvero le attività a supporto della ricerca industriale e dell'innovazione delle imprese e degli altri tipi di organizzazione che possono beneficiare dei risultati dei programmi condotti dalle Strutture (Attività prevalente nel caso di Laboratori di ricerca). Tali attività sono distinte in due ambiti separati:

- a - Attività di ricerca industriale
- b - Attività di innovazione e trasferimento tecnologico

La Struttura può richiedere l'AI per entrambi gli ambiti, o per uno solo.

### 5.2.1 *Attività di ricerca industriale*

Le attività qui ricomprese riguardano tutte quelle forme di studio e di sviluppo sperimentale miranti al raggiungimento di un significativo avanzamento rispetto allo stato dell'arte di prodotto e/o di processo. Ciò comporta lo sviluppo di programmi articolati, con interazione diffusa con altri centri di eccellenza, eventualmente sostenuti da una significativa partecipazione di utenti esterni e terzi (es. enti locali, fondazioni, ecc.), derivante dal potenziale di ricaduta industriale di quanto studiato, oppure avviati su base indipendente nell'ambito di programmi nazionali e comunitari di supporto alla ricerca industriale.

La capacità di selezionare le idee progettuali, derivante dalle esperienze pregresse, pianificando e governando tali programmi complessi, assume quindi un ruolo determinante, in abbinamento con elevate conoscenze scientifiche, dotazioni strumentali adeguate, e una rete di relazioni collaudate con partner scientifici di alto profilo.

Altrettanto essenziale per il successo della Struttura, in particolare per le attività di ricerca industriale avviate in modo indipendente, appare la capacità di sensibilizzare il sistema imprenditoriale sulle potenzialità di ricaduta applicativa delle ricerche avviate, e di pianificare in modo opportuno le azioni verso gli utilizzatori tese a valorizzare le potenzialità dal punto di vista applicativo dei risultati raggiunti.

Non va infatti sottovalutato che una delle finalità della RETE è di fungere da incubatore di idee e di intuizioni per alimentare con continuità l'esigenza dei soggetti economici coinvolti di innovare i prodotti, le tecnologie di processo, e le forme organizzative, grazie a un'adeguata valorizzazione industriale dei ritrovati della ricerca e ad una costante attenzione al trasferimento tecnologico.

#### *5.2.2 Attività di innovazione e trasferimento tecnologico*

Le attività qui ricomprese, indipendentemente dal loro grado di novità, hanno un impatto rilevante in particolare per le singole imprese, essendo avviate per trovare risposta a specifici problemi industriali (riduzione costi, riduzione difettosità esercizio, maggiore appealing del prodotto, ecc.).

Si tratta di attività con estensione e impegno di risorse decisamente inferiore rispetto a quanto tipicamente prevedibile per la ricerca industriale. Le prestazioni della Struttura possono riguardare la totalità del progetto innovativo (pianificazione, sviluppo dei processi o dei prodotti nuovi o potenziati, realizzazione di prototipi, produzione di pre-serie), o solo una parte.

La conoscenza continuamente aggiornata delle opzioni disponibili riguardo a tecnologie e sistemi di produzione assume quindi un ruolo determinante, in abbinamento con adeguate capacità di analisi delle problematiche delle imprese ed elevate capacità di trasferimento.

#### 5.3 SERVIZI DI INFORMAZIONE E PROMOZIONE

In questa categoria sono presi in considerazione i seguenti servizi, ai quali la Struttura deve dedicare una parte non preponderante della propria attività:

Ù Applicazioni consolidate della tecnologia: organizzazione di eventi e messa in atto di strumenti di diffusione selettiva di informazioni a carattere scientifico e tecnico. Possono in particolare riguardare l'analisi in prospettiva dei progetti in corso nel campo normativo e della regolamentazione

- Ü Giornate di studio / Workshop: organizzazione di eventi che mirano ad accrescere la cultura tecnologica degli utenti esterni su temi riguardanti le competenze della Struttura
- Ü Dimostrazione tecnologica individuale o collettiva: servizi di presentazione e di dimostrazione ad imprese e altre organizzazioni potenzialmente interessate, in forma singola o aggregata, di materiali e processi tecnici che riguardano i campi delle competenze legittime della Struttura o il know-how ad esse direttamente collegato
- Ü Sensibilizzazione tecnologica (individuale o collettiva) degli utenti esterni: attività di sensibilizzazione riguardanti l'acquisizione di nuove tecnologie nella Struttura, o l'applicazione delle nuove tecnologie studiate dalla Struttura, mediante informazioni generali (es. newsletter, estratti di pubblicazioni scientifiche, ecc.)

Tali attività devono trovare inoltre adeguata visibilità attraverso l'aggiornamento periodico di siti WEB espressamente dedicati all'attività della Struttura.

In questa categoria di attività la Struttura può considerare anche le campagne d'informazione verso i potenziali utenti esterni, allo scopo di acquisire nuovi contratti. Queste operazioni devono fare parte della prassi tecnico-commerciale della Struttura, e devono essere opportunamente evidenziate in modo analitico nella gestione contabile.

#### 5.4 SERVIZI DI FORMAZIONE PERSONALIZZATA

In questa categoria sono presi in considerazione i seguenti servizi, ai quali la Struttura deve dedicare una parte non preponderante della propria attività:

- Ü Servizi di formazione a supporto di azioni di potenziamento o trasferimento tecnologico: azioni di formazione non standardizzate, nella misura in cui esse accompagnano la messa in atto presso utenti esterni di un potenziamento tecnologico (nuovi apparecchi, nuovi processi, ...), oppure azioni propedeutiche allo sfruttamento ottimale dei risultati dell'attività di trasferimento tecnologico elaborata dalla Struttura
- Ü Aggiornamento tecnologico: azioni di formazione non standard condotte presso singoli utenti esterni o in gruppi omogenei (es. catene di fornitura), per l'aggiornamento delle loro conoscenze tecnologiche, riguardanti i campi di competenza della Struttura
- Ü Supporto all'inserimento di competenze tecnologiche presso utenti esterni: training e mentoring per lo sviluppo di conoscenze tecnologiche di neo-diplomati e neo-laureati per agevolare un futuro inserimento professionale (es. stage a lungo termine, qualificazione di tecnici, ecc.)

Ü Contributo alla formazione di base: interventi monografici nell'ambito di corsi di formazione e addestramento organizzati da istituti di istruzione secondaria, università, o enti di formazione professionale, riguardanti i campi di competenza della Struttura

Oltre a queste attività, la Struttura può naturalmente proporre anche un programma di azioni formative a catalogo, che non è tuttavia considerato in fase di valutazione per l'AI.

#### 5.5 SERVIZI A TARIFFARIO

In questa categoria vengono considerati i servizi standard che la Struttura offre al mercato degli utenti esterni, in particolare a supporto dell'applicazione e della validazione dei risultati di attività di ricerca industriale, sviluppo sperimentale e trasferimento tecnologico (quota non prevalente di attività nel caso dei Laboratori di ricerca).

Le prestazioni possono prevedere l'impiego di mezzi strumentali, o possono riguardare l'utilizzo delle competenze presenti nella Struttura finalizzato a scopi di diagnosi o di individuazione di opportunità di miglioramento dei prodotti e dei processi di fabbricazione connessi. A titolo di esempio, in tale categoria possono essere considerati:

Ü Analisi strumentali: analisi per la caratterizzazione chimica, biologica, ecc., di materiali, superfici e componenti

Ü Prove di laboratorio: caratterizzazioni prestazionali per la messa a punto e la validazione di materiali, trattamenti e componenti prototipali (proprietà fisiche, meccaniche, durabilità, funzionalità, conformità a direttive UE e regolamenti nazionali, ecc.), compresi i controlli e collaudi

Ü Misure: rilievi in laboratorio o in situ (es. misure dimensionali, ottiche, di vibrazioni, di emissioni acustiche, tarature di strumenti di misura, ecc.)

Ü Utilizzo di impianti speciali: impiego di attrezzature speciali (es. camere climatiche, forni, impianti per lavorazioni in bassa pressione, ecc.), per la realizzazione di prototipi e/o produzione di pre-serie

Ü Consulenze tecniche: servizi nei quali parte del know-how e della competenza tecnica maturati nella Struttura vengono trasmessi a utenti esterni, per conseguire specifici miglioramenti dei processi e delle caratteristiche dei prodotti

Ü Indagini bibliografiche: servizi di raccolta e analisi dello stato dell'arte della conoscenza tecnica, brevettuale e scientifica, riferita a determinati domini applicativi, effettuati per scopi vari (es. valutazioni di benchmark

rispetto alla concorrenza, individuazione di nuovi ambiti applicativi per tecnologie di recente sviluppo, indirizzamento del processo di definizione degli obiettivi di un'attività di trasferimento tecnologico e/o di ricerca industriale, ecc.)

Ü Perizie: servizi che corrispondono principalmente ad analisi di efficienza, conformità, sicurezza dei prodotti o dei mezzi di produzione. Danno origine, da parte della Struttura, ad una diagnosi, eventualmente seguita da raccomandazioni per il miglioramento e/o la correzione di carenze progettuali

## SEZIONE 5. REQUISITI SPECIFICI PER IL TIPO DI ATTIVITÀ

N.	REQUISITI	NOTE
5.1.1	<p>La Struttura deve impegnarsi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identificare le tipologie delle attività soggette ad AI offerti alla platea dei potenziali utenti esterni</li> <li>b. Comunicare in forma adeguata le tipologie di attività soggette ad AI. Questa comunicazione deve essere fatta in un linguaggio tecnico accessibile anche per le PMI</li> <li>c. Informare il personale e formare in modo adeguato gli addetti ai contatti con gli utenti esterni sulle tipologie di attività e servizi soggetti ad AI</li> <li>d. Documentare eventuali certificazioni ISO 9001 o accreditamenti ISO/IEC 17025</li> </ul>	
5.2.1	<p>La Struttura deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Definire in modo esaustivo l'insieme delle attività di ricerca industriale realizzabili, in funzione degli ambiti di competenza individuati</li> <li>b. Pianificare opportune misure per sensibilizzare il sistema imprenditoriale sulle potenzialità di ricaduta applicativa delle ricerche avviate e monitorarne l'efficacia</li> <li>c. Pianificare ed attuare in modo opportuno le azioni verso gli utenti esterni tese a valorizzare le potenzialità dal punto di vista applicativo dei risultati raggiunti con la ricerca industriale sviluppata su base indipendente</li> <li>d. Archiviare in modo adeguato la documentazione pertinente riguardante le attività svolte, anche in termini di fatturato annuo</li> <li>e. Costituire un repertorio interno di referenze per i servizi personalizzati svolti per utenti esterni (case history)</li> </ul> <p>In caso di Strutture inserite all'interno di imprese, la Struttura deve documentare i criteri e le modalità di gestione dei programmi di ricerca industriale per evitare impropri conflitti di interesse (es. nel caso di attività di ricerca industriale con ricadute potenziali anche</p>	<p><b>Requisito essenziale necessariamente applicabile per le Strutture che fanno domanda di AI per attività di ricerca industriale</b></p> <p><i>Considerare anche quanto previsto al requisito 4.1.1 e seguenti, relativamente alla documentazione delle esperienze</i></p>

N.	REQUISITI	NOTE
	negli ambiti applicativi dell'organizzazione madre)	
5.2.2	<p>La Struttura deve:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Definire in modo esaustivo l'insieme dei servizi personalizzati erogabili ad utenti esterni, in funzione degli ambiti di competenza individuati</li> <li>b. Pianificare opportune misure per sensibilizzare il sistema imprenditoriale sulle potenzialità di ricaduta applicativa delle azioni di innovazione e trasferimento tecnologico avviate, e monitorarne l'efficacia</li> <li>c. Archiviare in modo adeguato la documentazione pertinente riguardante le attività svolte, anche in termini di fatturato annuo</li> <li>d. Costituire un repertorio interno di referenze per i servizi personalizzati svolti per utenti esterni (case history)</li> </ol> <p>In caso di Strutture inserite all'interno di imprese, la Struttura deve documentare i criteri e le modalità di gestione dei servizi personalizzati per evitare impropri conflitti di interesse (es. nel caso di attività di innovazione con ricadute potenziali anche negli ambiti applicativi dell'organizzazione madre)</p>	<p><b>Requisito essenziale necessariamente applicabile per le Strutture che fanno domanda di AI per attività di trasferimento tecnologico</b></p> <p><i>Considerare anche quanto previsto al requisito 4.1.1 e seguenti, relativamente alla documentazione delle esperienze</i></p>
5.3.1	<p>La Struttura deve:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Adottare adeguate forme di comunicazione per evitare che possa essere compromessa la fiducia nella sua indipendenza di giudizio, nel caso di eventi organizzati con rilevante supporto tecnico-economico di imprese (sponsorship)</li> <li>b. Pianificare su base almeno semestrale il calendario degli eventi promozionali specificamente riferiti alle attività oggetto di valutazione ai fini dell'AI</li> <li>c. Mantenere aggiornato il calendario di tali eventi, rendendolo disponibile sul sito WEB della Struttura</li> <li>d. Conservare la documentazione pertinente riguardante gli eventi organizzati e i ritorni, in termini di contatti acquisiti per lo sviluppo di nuove attività</li> </ol>	

N.	REQUISITI	NOTE
5.4.1	<p>La Struttura deve</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pianificare su base almeno semestrale il calendario degli eventi formativi specificamente riferiti alle attività oggetto di valutazione ai fini dell'AI</li> <li>b. Mantenere aggiornato il calendario di tali eventi, rendendolo disponibile sul sito WEB della Struttura</li> <li>c. Promuovere le collaborazioni con istituti di istruzione secondaria, università, o enti di formazione professionale</li> <li>d. Conservare la documentazione pertinente riguardante gli eventi organizzati e i ritorni, anche in termini di fatturato annuo</li> </ul>	<p><b>Requisito essenziale necessariamente applicabile nel caso in cui l'attività di formazione specialistica sia inserita nell'oggetto della domanda di AI</b></p>
5.5.1	<p>La Struttura deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Definire in modo esaustivo l'insieme delle prestazioni a tariffario offerte ad utenti esterni</li> <li>b. Definire il tariffario applicabile ai servizi offerti ad utenti esterni, e le relative modalità di diffusione</li> <li>c. Definire le tipologie di forme di accesso ai servizi a tariffario (prestazioni one-to-one, abbonamenti annuali, convenzioni, ecc.), e i criteri di assegnazione delle priorità di servizio</li> <li>d. Definire le funzioni che svolgono attività di consulenza tecnica e perizia separandole da quelle addette all'attività sperimentale, per evitare conflitti di interesse</li> <li>e. Archiviare in modo adeguato la documentazione pertinente riguardante le attività svolte, anche in termini di fatturato annuo</li> </ul> <p>In caso di Strutture inserite all'interno di imprese, la Struttura deve documentare i criteri e le modalità di gestione dei servizi a tariffario per evitare impropri conflitti di interesse (es. nel caso di attività di consulenza tecnica, perizia, e sperimentazione a fini di validazione)</p>	

## **REQUISITI RELATIVI ALLA CONTRATTUALISTICA E ALLA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE**

Uno degli elementi basilari per governare le relazioni con le imprese e le altre tipologie di utenti è rappresentato dalla contrattualistica. In essa vengono opportunamente esplicitati gli impegni reciproci e le condizioni di salvaguardia tra le parti.

Ad eccezione della ricerca industriale, tutte le altre tipologie di attività discusse alla sezione 5 sono inquadrabili in uno schema di relazioni tra Struttura e committente, tale da rendere applicabile in toto quanto previsto ai paragrafi 6.1, 6.2 e 6.3.

Le attività di ricerca industriale si sottraggono in parte a questa logica, in quanto, ad esempio:

- Ü Trattandosi di attività di cui non è scontato né spesso prevedibile a priori l'esito, non è ragionevolmente sostenibile la richiesta di garanzie sui risultati
- Ü Nel caso di attività innescate da elaborazioni autonome all'interno della Struttura, viene evidentemente meno la logica di valutazione del gradimento da parte dell'utilizzatore dei risultati
- Ü Sempre nel caso di attività innescate da elaborazioni autonome all'interno della Struttura, l'aggregazione dei sostenitori industriali può avvenire in tempi successivi, in funzione del diverso grado di maturazione dei risultati della ricerca, con evidenti diversità nei vincoli di sfruttamento e di diffusione verso terzi

Tuttavia, una riflessione sulle caratteristiche e le salvaguardie contrattuali dovrebbe sempre accompagnare la conduzione dell'attività di ricerca vera e propria, essendo il fruttuoso sfruttamento dei risultati a fini industriali una delle ricadute di maggior impatto della politica regionale di sostegno all'innovazione del sistema imprenditoriale.

Gli aspetti richiamati nei paragrafi che seguono in questa sezione offrono quindi diversi spunti per estendere alcuni principi di massima anche ai contenuti della contrattualistica e all'analisi dei ritorni dagli utenti per le attività di ricerca industriale.

### **6.1 ELEMENTI E GARANZIE CONTRATTUALI**

Tutte le attività svolte direttamente a favore di utenti esterni devono derivare da una convenzione, da un contratto o da un ordine.

La Struttura deve perciò prevedere una serie di condizioni nei contratti stipulati con utenti esterni, almeno come da elenco di seguito elencato per i casi di maggiore complessità.

1. La Struttura si impegna a formalizzare e a realizzare un programma di lavoro preciso come sequenza di attività contrassegnate dalla emissione di relazioni di avanzamento lavori
2. Tale programma comprende diverse fasi, corrispondenti a momenti di possibile riorientamento dei lavori. Al termine di ogni fase, è prevista una revisione del contratto. A seguito di tale revisione, il committente può decidere di proseguire il contratto, orientarlo diversamente, o interromperlo. Devono essere previste periodiche valutazioni congiunte dello stato di avanzamento, opportunamente collocate in funzione dello sviluppo del programma di lavoro
3. La Struttura deve stabilire una valutazione dei costi per la realizzazione del programma di lavoro, come pure una valutazione della tempistica. Se, a seguito di una verifica intermedia, si rende necessario un nuovo orientamento dei lavori, deve essere emessa una revisione del preventivo di spesa
4. La Struttura si impegna specificamente rispetto alle risorse da utilizzare per la realizzazione della prestazione: risorse materiali (apparecchi, macchine, eventuali caratteristiche di taratura di queste ultime, tempo di utilizzo) e risorse umane, comprese le eventuali qualifiche del personale coinvolto
5. La Struttura si impegna a realizzare l'attività nei termini stabiliti con il committente
6. Nel caso di rilievi strumentali con finalità di validazione dei risultati, la Struttura si impegna a garantire che l'incertezza di misura dei risultati rientri nella tolleranza concordata con il committente
7. La Struttura si impegna alla conservazione dei documenti e dei giustificativi riguardanti i lavori, al fine di garantirne la rintracciabilità, per un periodo di tempo concordato con il committente
8. La Struttura si impegna a rispettare gli obblighi deontologici e di tutela della riservatezza (Sezione 7)
9. La Struttura si impegna riguardo ai termini ed alle modalità di fatturazione
10. La Struttura si impegna a concordare con i soggetti con cui avvia collaborazioni opportune misure di regolamentazione della proprietà intellettuale dei risultati e per la sua protezione; ciò riguarda anche la diffusione dei risultati per mezzo di comunicazioni scientifiche, relazioni a convegni, ecc.
11. Nel caso in cui alcune attività debbano essere realizzate presso la sede dei committenti, le procedure di intervento della Struttura devono contemplare in particolare le condizioni d'uso dei mezzi di produzione, l'obbligo del rispetto delle regole alle quali i committenti sono soggetti, riferite esplicitamente agli

aspetti di sicurezza e alle regole interne, l'elenco degli obblighi e le spese derivanti per i committenti, le eventuali assicurazioni per coprire rischi particolari, ecc.

12. Nel caso in cui alcune operazioni debbano essere eseguite da parte di un soggetto esterno alla Struttura, o subappaltate ad un altro nodo della RETE, la Struttura ne deve fare esplicita menzione e ne deve scegliere uno che risponda alle esigenze del committente
13. Nel caso in cui alcune prestazioni siano effettuate da parte del personale del committente, ma su mezzi della Struttura (es. utilizzo impianti), e nel caso in cui materiali, mezzi, o apparati di supporto siano messi a disposizione da parte del committente, devono essere stabilite le condizioni di utilizzo e le assicurazioni necessarie per la copertura dei rischi particolari sia per la Struttura che per il committente
14. In tutti i casi considerati, la Struttura rimane il solo garante del rispetto di quanto richiesto dal committente, della riservatezza e dei mezzi utilizzati da eventuali subappaltatori

Per alcune tipologie di servizio, alcune delle condizioni sopra indicate possono risultare facoltative, a seconda delle modalità di risposta concordate con il committente e della complessità del servizio erogato.

Deve essere infine prevista, a completamento di ogni attività svolta in favore di utenti esterni, la somministrazione di un questionario di rilevamento del giudizio sull'attività svolta.

## 6.2 QUALITÀ' DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE

La Struttura deve prendere i provvedimenti necessari per fornire al mercato prestazioni corrispondenti a quanto richiesto in termini di qualità del servizio.

Tali esigenze sono suddivise in tre gruppi, per le diverse fasi di realizzazione del servizio.

### **FASE DI PREPARAZIONE**

La Struttura deve aiutare gli utenti esterni a valutare compiutamente le prospettive di interesse per temi di ricerca proposti autonomamente, oppure ad esprimere compiutamente le proprie necessità di supporto, attraverso l'analisi tecnica del tema proposto e l'identificazione degli obiettivi, generando un primo elenco di compiti per la prestazione richiesta.

In questa fase la Struttura compie una riformulazione del tema, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile. Tale

riformulazione comprende l'esame approfondito dei possibili percorsi di studio e della fattibilità del servizio richiesto. In caso di attività presso la sede dell'utente esterno, la Struttura deve tenere conto anche delle limitazioni negli spazi e nelle attrezzature disponibili.

In questa fase la Struttura deve essere particolarmente obiettiva. Se il tema non rientra nel campo delle sue competenze o se è di impossibile realizzazione nei termini richiesti, la Struttura deve darne tempestiva comunicazione all'utente esterno, indirizzandolo verso altre Strutture che possano farsene carico.

La Struttura deve proporre un programma di lavoro, comprendente una valutazione obiettiva dei costi di realizzazione, in linea con le esigenze ed i limiti dell'utente esterno.

La Struttura deve inoltre collaborare con l'utente esterno nell'individuare forme di incentivazione (es. cofinanziamenti, strumenti per il credito di imposta, ecc.), se ritiene che possano essere prese in considerazione, supportando le eventuali richieste verso gli enti istruttore istruttori ed erogatori, e informando circa gli eventuali rischi di attribuzione parziale o di mancata attribuzione degli incentivi.

La Struttura deve fornire all'utente esterno le spiegazioni necessarie e referenze adeguate relativamente alle risorse a sua disposizione, sia internamente che con l'ausilio di laboratori esterni.

La Struttura deve fornire all'utente esterno tutti i chiarimenti necessari sulle condizioni contrattuali.

#### **REALIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ**

La Struttura deve controllare che l'avanzamento dei lavori avvenga nel rispetto del programma stabilito nel contratto. Di conseguenza, essa deve monitorare l'avanzamento e stabilire con i committenti dei momenti periodici di riesame, in modo da prendere in tempo le misure correttive eventualmente necessarie.

Inoltre, per quanto riguarda i servizi personalizzati, essa deve effettuare delle revisioni del contratto assieme ai committenti al termine di ogni fase del programma di lavoro stabilito. Se emergono delle discrepanze rispetto a quanto previsto a livello iniziale, la Struttura deve informare il committente dei possibili impatti sui risultati auspicati.

La Struttura deve eseguire gli studi teorici e pratici secondo il programma di lavoro concordato con il committente e nel rispetto delle altre garanzie contrattuali.

Per facilitare le comunicazioni con il committente, la Struttura nomina per ogni contratto un capo progetto che agisce da coordinatore del programma di lavoro e da interfaccia diretta.

La Struttura deve inoltre consentire al committente o a suoi rappresentanti un ragionevole accesso alle aree del laboratorio interessate per poter assistere, a titolo di testimone, alle attività sperimentali eseguite, o per l'utilizzo degli impianti speciali, salvaguardando adeguatamente la riservatezza dei dati prodotti per altri.

Nel caso di collaudi, la Struttura deve informare il committente degli eventuali limiti di garanzia circa l'affidabilità o la validazione dei risultati.

La Struttura deve eseguire le prove necessarie per assicurarsi che i risultati della prestazione soddisfino realmente le necessità espresse dai committenti.

La Struttura consegna i risultati al committente completi dei dati eventualmente necessari per un buon utilizzo o una buona realizzazione della soluzione:

- Ü Emettendo rapporti chiari, e scritti con un linguaggio chiaro e comprensibile
- Ü Proponendo programmi di formazione ausiliaria del personale quando pertinenti
- Ü Specificando gli commenti esplicativi
- Ü Adottando qualsiasi altra azione che permetta di rendere l'acquisizione dei risultati pienamente operativa per il committente

La Struttura deve rispettare la procedura di fatturazione prevista nel contratto. Essa deve essere inoltre in grado di indicare eventuali elementi delle prestazioni che hanno beneficiato di aiuti pubblici. In tale caso, la Struttura deve avere competenze e capacità tali da garantire una corretta gestione e registrazione contabile in modo da conformare le proprie rendicontazioni ai regolamenti predisposti dagli enti erogatori dei finanziamenti.

#### **VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DA PARTE DEGLI UTENTI**

Dopo aver concluso il contratto, la Struttura deve assicurarsi che la prestazione sia risultata soddisfacente per il committente. A questo scopo, deve fare in modo di ottenere informazioni di ritorno, sia positive che negative, dai propri utenti. Tali informazioni di ritorno devono essere utilizzate per migliorare il sistema di gestione, e i contenuti e le modalità operative dei servizi offerti.

Esempi di tipi di informazioni di ritorno comprendono le indagini sul gradimento degli utenti, per mezzo di questionari, o del

riesame congiuntamente agli utenti degli output emessi e dei risultati raggiunti.

Nell'analisi del gradimento degli utenti, ulteriori elementi qualitativi possono essere desunti dalla raccolta di informazioni sui seguenti aspetti:

- Ü Il buon utilizzo dei risultati da parte degli utenti
- Ü L'ottenimento di vantaggi effettivi per gli utenti
- Ü L'interesse a proseguire e ampliare la collaborazione da parte degli utenti

La Struttura deve inoltre predisporre adeguati sistemi per l'analisi dei dati riguardanti l'attività di ricerca condotta autonomamente, in particolare riferiti alla capacità di trasferimento al sistema imprenditoriale regionale dei risultati ottenuti, basati su indicatori oggettivi.

La Struttura deve anche possedere una politica ed una procedura per la risoluzione dei reclami ricevuti dagli utenti. Essa deve conservare le registrazioni di tutti i reclami, così come delle indagini e delle azioni compiute per il relativo trattamento, e prevederne un periodico riesame per valutare l'opportunità di adottare opportune azioni di miglioramento.

Gli esiti del riesame periodico devono essere portati a conoscenza del personale della Struttura.

### 6.3 CONFORMITÀ E ADEGUATEZZA RISPETTO ALLE ATTESE

La Struttura prende le misure necessarie per garantire la conformità e l'adeguatezza delle attività realizzate alle specifiche concordate con i committenti.

A seconda della tipologia di servizi erogati, il possesso dei riconoscimenti necessari per fornire al mercato adeguata confidenza sulla qualità delle prestazioni offerte (es. notifiche e autorizzazioni ministeriali, certificazioni ISO 9001, accreditamenti ISO/IEC 17025) rappresenta un elemento di rilevante semplificazione del processo di adeguamento ai requisiti qui richiamati, ma non costituisce condizione vincolante per la concessione dell'AI.

**SEZIONE 6. REQUISITI SPECIFICI PER LA CONTRATTUALISTICA**

<b>N.</b>	<b>REQUISITI</b>	<b>NOTE</b>
6.1.1	<p>La Struttura deve:</p> <p>a. Definire un'apposita modulistica per la formalizzazione dei contratti con i committenti, contenente almeno i punti applicabili del par. 6.1</p> <p>b. Definire una politica di gestione dei diritti di proprietà intellettuale per i derivati dall'attività verso i committenti, e concordare le modalità specifiche di gestione con i singoli committenti prima dell'avvio dell'attività</p>	<p><i>Le esclusioni dei punti di cui al par. 6.1 devono essere adeguatamente motivate</i></p>
6.1.2	<p><i>I contenuti dei documenti di cui ai punti a e b del requisito 6.1.1 devono essere accessibili pubblicamente sul sito WEB della Struttura</i></p>	
6.1.3	<p>La Struttura deve:</p> <p>a. Collaborare con i committenti alla definizione del tema dell'attività, e degli obiettivi da raggiungere</p> <p>b. Indirizzare l'utente esterno verso altre Strutture, con priorità verso soggetti della RETE, se il tema non rientra nel portafoglio di attività della Struttura</p> <p>c. Proporre un programma di lavoro corredato dalle adeguate indicazioni degli obiettivi da raggiungere e di impegno (tempi, costi, risorse coinvolte, punti di riesame dell'attività svolta, ecc.)</p> <p>d. Assistere il committente negli adempimenti necessari per le eventuali domande di cofinanziamento nell'ambito di programmi pubblici di sostegno alla ricerca industriale e all'innovazione industriale</p> <p>e. Individuare un capo progetto, con funzione di coordinamento e interfaccia con il committente, per ogni attività avviata</p> <p>f. Consentire al committente l'accesso nelle aree dove si svolgono attività inerenti al programma di lavoro, tutelando la riservatezza dei dati relativi ad altri contratti</p>	

N.	REQUISITI	NOTE
	<p>g. Riesaminare con il committente, secondo il programma definito, l'andamento dell'attività, e revisionare di conseguenza il contratto, se necessario</p> <p>h. Documentare gli stati di avanzamento dell'attività emettendo opportuni documenti di sintesi</p> <p>i. Comunicare tempestivamente al committente l'insorgere di ritardi o di difficoltà esecutive che rendono necessaria una revisione del programma di lavoro concordato</p> <p>j. Evidenziare al committente l'impatto delle variazioni apportate ai programmi di lavoro sugli obiettivi da raggiungere e sull'impegno (tempi, costi, risorse coinvolte, punti di riesame dell'attività svolta, ecc.)</p> <p>k. Adottare procedure di fatturazione in linea con le aspettative dei committenti (tempi di emissione, condizioni di pagamento, ecc.), e in ogni caso conformi a quanto pattuito a livello contrattuale</p>	
6.1.4	<p>La Struttura deve:</p> <p>a. Adottare le misure necessarie per garantire la conformità e l'adeguatezza dei servizi forniti alle relative specifiche concordate con il committente</p> <p>b. Documentare le certificazioni del personale coinvolto in attività specifiche (es. nelle prove non distruttive), se richiesto dal committente</p> <p>c. Documentare eventuali certificazioni ISO 9001 o accreditamenti ISO/IEC 17025</p>	

SEZIONE 6. REQUISITI SPECIFICI PER LA VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO

N.	REQUISITI	NOTE
6.2.1	<p>La Struttura deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sviluppare idonee metodologie e strumenti per verificare il grado di soddisfazione dei committenti, su base oggettiva</li> <li>b. Sviluppare adeguati sistemi per l'analisi dei dati riguardanti l'attività di ricerca condotta autonomamente, in particolare riferiti alla capacità di trasferimento al sistema imprenditoriale regionale dei risultati ottenuti, basati su indicatori oggettivi</li> <li>c. Definire opportune procedure per la raccolta e il trattamento dei reclami dei committenti</li> </ul>	
6.2.2	<p>La Struttura deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Analizzare le informazioni di ritorno sul grado di soddisfazione dei committenti per lo sviluppo di opportune azioni di miglioramento</li> <li>b. Analizzare la tipologia e la numerosità dei reclami dei committenti per lo sviluppo di opportune azioni di miglioramento</li> <li>c. Predisporre adeguati piani di miglioramento per rimuovere le cause del gradimento insufficiente e dei reclami ricorrenti</li> </ul>	
6.2.3	<p>La Struttura deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Compiere periodicamente un riesame dei risultati delle analisi sul gradimento dei committenti</li> <li>b. <i>Pubblicare una sintesi dei risultati del riesame sul sito WEB</i></li> </ul>	
6.2.4	<p>I risultati delle analisi sui reclami dei committenti devono essere oggetto di un riesame almeno annuale, i cui esiti devono essere portati a conoscenza del personale della Struttura, assieme ai contenuti del piano di miglioramento</p>	

## **REQUISITI DEONTOLOGICI E DI TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

La Struttura deve formalizzare l'impegno a rispettare continuamente i seguenti requisiti, necessari per conseguire l'AI:

- 1) La Struttura si impegna a dedicare una parte preponderante delle proprie risorse umane e tecnologiche ad attività di ricerca industriale e trasferimento tecnologico, potenzialmente rivolte al sistema imprenditoriale regionale; ciò vale anche per le attività di ricerca avviate su base indipendente
- 2) La Struttura si impegna a garantire l'accessibilità senza preclusioni a tutta la committenza esterna e a non operare in esclusiva per singoli soggetti committenti, o gruppi di essi
- 3) Per le attività di ricerca industriale e trasferimento tecnologico realizzate su commessa, il nucleo dell'attività della Struttura è costituito da prestazioni caratterizzate da un adattamento personalizzato secondo le esigenze dei committenti. Per esse, la Struttura si impegna a mettere in atto tutti i mezzi necessari per l'ottenimento dei risultati attesi, in tempi ragionevolmente corrispondenti a quanto proposto ai committenti
- 4) Per quanto riguarda le prestazioni a tariffario, caratterizzate dall'applicazione di protocolli stabiliti, la Struttura si impegna a raggiungere i risultati attesi con adeguati livelli di affidabilità, in tempi corrispondenti a quanto pattuito con i committenti
- 5) La Struttura si impegna ad impiegare risorse umane con livelli di competenza tecnica e di esperienza adeguati per garantire la qualità delle prestazioni e dei progetti che le sono stati affidati
- 6) La Struttura si impegna a fornire al mercato servizi in linea con il livello di qualità e di professionalità che caratterizzano i soggetti membri della RETE. La Struttura quindi mette in atto tutte le misure necessarie a mantenere adeguato il livello di qualità percepito dai committenti, in termini di competenza, professionalità, e standard di qualità di servizio
- 7) La Struttura si impegna a incoraggiare attivamente i clienti a fornire informazioni di ritorno sul loro livello di soddisfazione, e a valutarne periodicamente i contenuti, allo scopo di ricavare indicazioni mirate su come promuovere il miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati
- 8) La Struttura si impegna a rinnovare ed arricchire il proprio patrimonio tecnologico, in modo da fornire ai propri committenti e partner competenze e risorse sempre aggiornate
- 9) Qualora non possa rispondere direttamente alle necessità di un utente esterno, la Struttura si impegna ad indirizzarlo ad altri soggetti che se ne possono fare carico, in particolare all'interno della RETE
- 10) La Struttura si impegna a mantenere segreto l'oggetto, i lavori ed i risultati di qualsiasi programma, a meno che non

riceva autorizzazione scritta da parte del committente. Tale autorizzazione deve essere inserita tra le clausole contrattuali

- 11) La Struttura si impegna a non diffondere tutte le informazioni indicate come riservate di cui possa venire a conoscenza durante i suoi contatti con il mercato, anche se non sussistono contratti, la cui diffusione non sia oggetto di esplicita autorizzazione scritta da parte degli utenti esterni. A tale scopo si impegna ad adottare e mantenere aggiornate opportune procedure per la tutela della riservatezza, e a sensibilizzare in merito il proprio personale
- 12) La Struttura si impegna perché ogni persona coinvolta nei servizi alle imprese sottoscriva una dichiarazione di impegno alla tutela della riservatezza

Questa serie di impegni, che caratterizza le Strutture a cui viene rilasciato l'AI, può essere diffusa al mercato, e a tutti coloro che ne fanno richiesta.

A seconda della tipologia di servizi erogati, il possesso dei riconoscimenti necessari per fornire al mercato adeguata confidenza sulla qualità delle prestazioni offerte (es. notifiche e autorizzazioni ministeriali, certificazioni ISO 9001, accreditamenti ISO/IEC 17025) rappresenta un elemento di rilevante semplificazione del processo di adeguamento ai requisiti qui richiamati, ma non costituisce condizione vincolante per la concessione dell'AI.

**SEZIONE 7. REQUISITI SPECIFICI PER GLI OBBLIGHI DEONTOLOGICI E LA TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

N.	REQUISITI	NOTE
7.1.1	<p>La Struttura deve:</p> <p>a. Adottare opportune registrazioni per conservare traccia dei rapporti con gli utenti esterni, compresi quelli che non hanno dato seguito ad un contratto per servizi</p> <p>b. Sviluppare opportuni indicatori per documentare l'impegno delle proprie risorse tecnologiche a favore del sistema imprenditoriale regionale</p>	
7.1.2	<p>La Struttura deve impegnarsi a:</p> <p>a. Garantire l'opportuna dotazione di risorse a disposizione dei capo progetto per sviluppare proposte e programmi esecutivi in grado di perseguire con adeguata prospettiva di successo gli obiettivi delle attività concordate con i committenti</p> <p>b. Garantire l'accessibilità senza preclusioni a tutta la committenza esterna</p> <p>c. Non operare in esclusiva per singoli soggetti committenti, o gruppi di essi</p> <p>d. <i>Documentare eventuali certificazioni ISO 9001 o accreditamenti ISO/IEC 17025</i></p>	
7.1.3	<p>La Struttura deve:</p> <p>a. Pianificare i propri sviluppi tenendo conto dell'evoluzione del sistema imprenditoriale presente sul territorio</p> <p>b. Quando richiesto, collaborare attivamente con gli altri membri della RETE per rispondere alle esigenze sottoposte da utenti esterni</p>	
7.1.4	<p>La Struttura deve impegnarsi a sviluppare opportuni sistemi per:</p> <p>a. Garantire la massima riservatezza sulle attività svolte per ogni committente</p> <p>b. Inserire apposite clausole contrattuali in merito ai criteri di regolamentazione della diffusione dei risultati</p>	

N.	REQUISITI	NOTE
	<p>c. Non diffondere le informazioni indicate come riservate raccolte nei contatti con gli utenti esterni</p> <p>d. Sviluppare azioni adeguate per sensibilizzare l'attenzione del personale sulla tutela della riservatezza sulle attività svolte e i relativi risultati</p> <p>e. Far sottoscrivere a tutto il personale, compreso quello con contratti a termine (assegnisti, stageur, ecc.), una dichiarazione di impegno alla tutela della riservatezza sulle attività svolte e i relativi risultati esteso anche ad un periodo successivo alla cessazione del rapporto professionale</p>	
7.1.5	<p>La Struttura deve:</p> <p>a. Comunicare agli utenti esterni e al mercato il proprio impegno sugli obblighi deontologici e di tutela della riservatezza di cui alla Sezione 7</p> <p>b. Comunicare alle imprese e al mercato l'appartenenza alla RETE</p>	