



MANUALE DELLE PROCEDURE

Anno 2015

*Redatto con riferimento al disciplinare per l'accreditamento dei
laboratori di ricerca industriale e dei centri per l'innovazione
appartenenti alla Rete Regionale dell'Alta Tecnologia
DGR 762/2014*

Revisioni

0.1	19/08/2015	A. Ferraro
1.0	27/08/2015	B. Martelli
1.1	02/09/2015	C. Vistoli
1.2	07/10/2015	A. Ferraro

Sommario

Sommario.....	2
Premessa.....	3
Riconoscibilità e accesso alla struttura	5
P01.1 – Riconoscibilità della struttura.....	5
P01.2 – Accesso alla struttura	5
Organizzazione della struttura.....	6
P02.1 – Organizzazione funzionale	6
P02.2 – Pianificazione annuale	6
P02.3 – Consuntivazione annuale.....	7
P02.4 – Analisi delle prestazioni.....	8
P02.5 – Piano annuale di miglioramento	8
Gestione del personale	9
P03.1 – Inserimento, mansioni e formazione del personale	9
Catalogo delle competenze.....	10
P04.1– Competenze tecnico-scientifiche.....	10
Catalogo dei mezzi strumentali e delle tecnologie	11
P05.1 – Catalogo dei mezzi strumentali e tecnologie	11
Offerta dei servizi	11
P06.1 – Catalogo dei servizi offerti	12
Relazioni con l'esterno	12
P07.1 – Gestione delle relazioni	12
P07.2 – Azioni di sensibilizzazione, collaborazione e comunicazione	13
P07.3 – Gestione del sito web	14
Gestione dei contratti	15
P08.1 – Adozione del contratto-tipo.....	15
Gestione dei progetti	16
P09.1 – Avanzamento dei lavori	16
P09.2 – Revisione del programma	16
P09.3 – Misura della soddisfazione	17
P09.4 – Gestione dei reclami.....	17
P09.5 – Politica della riservatezza e valorizzazione della proprietà intellettuale	17

PREMESSA

L'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare è un Ente pubblico nazionale di Ricerca a carattere non strumentale che possiede autonomia scientifica, organizzativa, finanziaria e contabile come stabilito nello Statuto. Esso ha come missione la ricerca scientifica nel campo della fisica nucleare, subnucleare, astro-particellare e delle interazioni fondamentali, nonché la ricerca e lo sviluppo tecnologico pertinenti all'attività in tali settori, prevedendo forme di sinergia con altri enti di ricerca e il mondo dell'impresa. Fra i suoi obiettivi primari, l'INFN favorisce l'innovazione promuovendo il trasferimento delle conoscenze e delle tecnologie acquisite verso il mondo produttivo e la società.

L'INFN si articola in strutture locali che si distinguono in Sezioni, Laboratori Nazionali, Centri Nazionali e Amministrazione Centrale. Relativamente al Trasferimento Tecnologico, l'INFN è organizzata nel seguente modo:

- Ufficio centrale di trasferimento tecnologico che copre tutte le funzioni relative alla valorizzazione delle competenze dell'Istituto, brevetti, etc.
- Commissione Nazionale Trasferimento tecnologico: definisce le politiche dell'istituto sul Trasferimento Tecnologico
- Referenti Locali per il Trasferimento Tecnologico: hanno il compito di riportare alle strutture le politiche definite dalla commissione e di raccogliere e presentare le attività di ricerca locali che possono essere trasferite al settore industriale e sociale.

Nel disciplinare organizzativo del Centro CNAF è prevista l'Unità Funzionale chiamata Progetti Esterni e Trasferimento Tecnologico. Questa Unità Funzionale prevede tra le sue funzioni quella del Laboratorio per il Trasferimento tecnologico in Emilia Romagna. A questa Unità Funzionale partecipano tutte le strutture INFN della Regione. Il TTRLab è integrato in questa organizzazione

L'INFN TTRLab (Laboratorio per il Trasferimento Tecnologico dell'INFN in Emilia Romagna) è il laboratorio di ricerca industriale regionale dell'INFN che si prefigge l'obiettivo di tradurre in applicazioni di possibile interesse per l'innovazione del tessuto industriale regionale, i risultati di ricerca ed il know-how dell'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare.

Il TTRLab è dotato di una struttura distribuita sul territorio regionale che nasce dal contributo dei ricercatori delle sedi INFN emiliano-romagnole e dispone di propri mezzi tecnologici e strumentali. In caso di necessità può avvalersi delle competenze e delle facility presenti nelle altre strutture dislocate sul territorio nazionale, allargando le potenzialità di ricerca e raggiungendo un efficace equilibrio fra gestione centralizzata e decentralizzata.

Le strutture INFN coinvolte nel TTRLab sono: la Sezione INFN di Bologna, la Sezione INFN Ferrara ed il Centro Nazionale INFN-CNAF. Il laboratorio TTRLab afferisce all'Unità Funzionale Progetti Esterni e Trasferimento Tecnologico del CNAF ed è suddiviso in tre reparti operativi:

- Reparto ICT
- Reparto Sistemi, Dispositivi e Nanotecnologie
- Reparto Meccatronica ed Elettronica

Tutte le strutture INFN presenti sul territorio della Regione Emilia Romagna afferiscono all'INFN TTRLab. Tali strutture, definiscono annualmente un preventivo di spesa per l'anno successivo e stanziato, all'interno dei loro bilanci annuali, i fondi relativi all'attività dell'INFN TTRLab. L'INFN TTRLab è quindi dotato di autonomia funzionale ed organizzativa e dispone di un budget definito annualmente. Le entrate finanziarie derivanti dai contratti di ricerca industriale e/o servizi saranno in quota parte a disposizione dell'INFN TTRLab.

Questo Manuale delle Procedure descrive le modalità organizzative e operative che sono state adottate dal TTRLab (Laboratorio per il Trasferimento Tecnologico dell'INFN in Emilia Romagna) per l'espletamento

dei servizi di trasferimento tecnologico verso soggetti esterni. Esso integra e dettaglia quanto introdotto dal corrispondente Manuale del Sistema di Gestione e costituisce quindi lo strumento fondamentale per regolamentare le attività di trasferimento tecnologico che si svolgono nel TTLab. Il personale delle sezioni coinvolte nel TTLab è tenuto a conoscere e ad applicare, quando necessario, i contenuti di questi due manuali.

Questo Manuale delle Procedure è articolato in nove capitoli, quanti sono i titoli sotto cui sono stati raggruppati i requisiti stabiliti dalla Regione Emilia-Romagna per l'accreditamento istituzionale del Laboratorio. All'interno di ciascun titolo sono riportate una o più procedure con indicazione della funzione responsabile e dei ruoli eventualmente giocati dalle altre funzioni. I requisiti, essenziali e non essenziali, soddisfatti da ciascuna procedura sono tracciati per documentare come l'insieme delle procedure riesca a garantirne la copertura.

Allo scopo di facilitare la lettura delle procedure si richiamano le principali funzioni identificate nell'organigramma del TTLab così come descritte nel corrispondente Manuale del Sistema di Gestione:

TTLab	Il TTLab e il personale che vi afferisce
COORD	Coordinatore del TTLab: rappresenta e svolge le funzioni direttive del TTLab
RS	Responsabile Scientifico del TTLab
RL	Rappresentante Legale del TTLab
RE	Responsabile delle Relazioni Esterne: si occupa delle attività di interazione con l'esterno, di marketing, di comunicazione e del mantenimento delle relazioni con il sistema imprenditoriale, con l'obiettivo di far conoscere e valorizzare le attività del TTLab nel campo del trasferimento tecnologico
REP	Responsabili dei Reparti ICT, Meccanica ed Elettronica, Sistemi, Dispositivi e Nanotecnologie
RTP	Responsabile Tecnico del Progetto: si occupa del coordinamento dei lavori relativi ad una specifica attività di trasferimento tecnologico
SQT	Responsabile del Sistema Qualità
AMM	Amministrazione del TTLab: si occupa dello svolgimento delle pratiche amministrative per il TTLab, occupandosi della gestione contabile e dei contratti
CDG	Comitato di Gestione: garantisce il controllo delle attività
ICT	Reparto Information and Communication Technology del TTLab
ME	Reparto Meccatronica ed Elettronica del TTLab
SDN	Reparto Sistemi Dispositivi e Nanotecnologie del TTLab

RICONOSCIBILITÀ E ACCESSO ALLA STRUTTURA

Le attività del TTTLab che attengono a questo titolo sono regolate dalle seguenti procedure:

P01.1 – Riconoscibilità della struttura

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
2.1 (a)	Il Laboratorio deve essere riconoscibile e identificabile attraverso l'utilizzo di opportuna segnaletica all'ingresso della sede principale e di eventuali sedi secondarie
7.1 (a)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: Presentazione del Laboratorio, della struttura organizzativa e dei punti di contatto per l'accesso con elencazione nominativa del personale abilitato alla gestione dei contatti verso l'esterno

Descrizione:

- a) L'RE identifica e mantiene riconoscibile la sede regionale del TTTLab con un'opportuna segnaletica posta ai loro ingressi. La segnaletica riporta la denominazione del TTTLab e indica la sua appartenenza alla rete HTN della Regione Emilia-Romagna.
- b) L'RE su indicazione del COORD espone sul sito web del TTTLab l'elenco nominativo del personale abilitato a relazionarsi con gli utenti specificando per ognuno il ruolo svolto nelle relazioni con l'esterno, si veda Allegato A ("Organigramma e personale").

P01.2 – Accesso alla struttura

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
2.3 (a)	Il Laboratorio deve definire criteri per prevenire indebiti accessi da parte di terzi estranei

Descrizione:

- (a) I criteri per prevenire accessi indebiti presso la sede del TTTLab al Dipartimento di Fisica dell'Università di Bologna sono definiti nell'Allegato P ("Politica di sicurezza").
- (b) Le figure esterne che approcciano per la prima volta il TTTLab sono indirizzate dall'RE e saranno fisicamente accompagnate all'incontro con l'interlocutore richiesto. Si veda l'Allegato P ("Politica di sicurezza").
- (c) Le regole di sicurezza informatica per l'accesso alle risorse IT da parte di utenti esterni sono stabilite dal responsabile della sicurezza del CNAF. Inoltre le informazioni prodotte dalle attività svolte per conto degli utenti esterni sono conservate su sistemi di archiviazione elettronica del CNAF protetti sempre secondo le regole di sicurezza informatica definite dal responsabile della sicurezza del CNAF. Si veda l'Allegato P ("Politica di sicurezza").

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

Le attività del TTRLab che attengono a questo titolo sono regolate dalle seguenti procedure:

P02.1 – Organizzazione funzionale

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
2.1 (b)	Il Laboratorio deve definire la propria struttura organizzativa attraverso la formalizzazione di un organigramma funzionale e nominativo con chiara identificazione del personale coinvolto nelle attività
2.3 (b)	Il Laboratorio deve definire criteri per la gestione dei rapporti di interfaccia con le eventuali diverse unità operative presenti nei locali del Laboratorio o con cui il Laboratorio si relaziona per lo svolgimento delle attività
3.1 (a)	Il Laboratorio deve garantire la gestione controllata delle attività di ricerca industriale attraverso: L'identificazione, all'interno della propria struttura organizzativa, di un responsabile della supervisione e del coordinamento di tutte attività di ricerca industriale
3.1 (c)	L'identificazione e la registrazione, per ciascun progetto di ricerca commissionato, del relativo responsabile e di tutto personale coinvolto nella gestione operativa delle attività
4.2 (a)	Il Laboratorio deve definire ruoli e responsabilità del personale, proprio o presente presso eventuali partner tecnico-scientifici, compresa la natura del rapporto di collaborazione

Descrizione:

- (a) Il COORD definisce i criteri per mantenere aggiornato e pubblicato l'organigramma nominativo funzionale del personale del TTRLab con indicazione dei rispettivi incarichi sia interni che verso l'esterno, si veda Allegato A ("Organigramma e personale").
- (b) Per ogni attività prevista nel contratto con l'esterno, il COORD individua l'RTP del progetto a cui affida la direzione tecnica e il coordinamento dell'attività.
- (c) I rapporti di interfaccia con le diverse unità funzionali e servizi presenti nelle Sezioni e Centri afferenti al TTRLab e con cui il TTRLab si relaziona sono tenuti dal COORD con la collaborazione dei REP in accordo con l'RTP.
- (d) Il COORD e i REP ricevono regolarmente dagli RTP la documentazione degli incarichi trasmessi al personale coinvolto nelle attività verso l'esterno e ne tengono traccia cronologica. Il COORD è responsabile della supervisione e del coordinamento di tutte attività di ricerca industriale

P02.2 – Pianificazione annuale

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
1.2	Il Laboratorio deve pianificare i propri sviluppi tenendo conto del sistema imprenditoriale presente sul territorio
3.1 (b)	Il Laboratorio deve garantire la gestione controllata delle attività di ricerca industriale attraverso la messa a disposizione di risorse adeguate per sviluppare proposte e programmi esecutivi in grado di perseguire gli obiettivi delle attività concordate con i committenti
3.3 (a)	Il Laboratorio deve sviluppare preliminarmente ad ogni anno di esercizio: 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 la natura e la ripartizione delle azioni che si intende svolgere, le risorse umane e i mezzi strumentali che saranno impiegati, compresi quelli per monitorare il controllo dell'avanzamento lavori, gli investimenti eventualmente pianificati, la parte di attività sviluppabile a favore di

	utenti esterni, in particolare PMI (quando applicabile), i ritorni previsti, in particolare in riferimento alla sostenibilità dell'attività nel medio periodo
3.3 (b)	Il Laboratorio deve sviluppare preliminarmente ad ogni anno di esercizio un'indicazione di budget preventivo, elaborato in funzione di quanto indicato al punto 3.3 (a)

Descrizione:

- (a) Il CDG, composto dall'RS, dai REP e dagli RTP e dal CCORD che lo convoca almeno quattro volte l'anno, predispone entro la fine dell'anno il piano annuale degli obiettivi, degli orientamenti e delle attività del TTLab compreso il controllo dell'avanzamento dei lavori dei progetti in corso. Vedi Allegato K ("Piano annuale delle attività").
- (b) Il piano annuale delle attività e il relativo budget sono redatti tenendo conto degli impegni e dello stato delle relazioni in corso, anche sulla base di apposite relazioni che i RTP forniscono al CDG. Il piano annuale viene conservato a cura del COORD.
- Il CDG garantisce il controllo delle attività di ricerca industriale in corso e la disponibilità delle risorse per gli obiettivi delle attività concordate. E' compito del COORD attivarsi con le strutture afferenti al TTLab per risolvere eventuali criticità.
- (c) Il RS integra nel piano annuale delle attività il piano annuale di miglioramento predisposto per il TTLab

P02.3 – Consuntivazione annuale

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
1.1 (d)	Il Laboratorio deve archiviare in modo adeguato la documentazione pertinente riguardante le attività di ricerca industriale svolte, anche in termini di fatturato annuo
3.4 (a)	Il Laboratorio deve produrre a conclusione di ogni anno di esercizio un documento "Relazione annuale di esercizio" di sintesi di quanto realizzato nel periodo di riferimento, e degli scostamenti di quanto pianificato
3.4 (b)	La struttura deve produrre per ogni anno di esercizio un'analisi referenziata del livello di qualità scientifica delle attività svolte vs esterno Il Laboratorio deve produrre a conclusione di ogni anno di esercizio un confronto tra i dati contabili consuntivi di esercizio e il budget preventivo, elaborato l'anno precedente
3.4 (c)	Il Laboratorio deve produrre a conclusione di ogni anno di esercizio un'analisi adeguatamente referenziata del livello di qualità scientifica dell'attività svolta per le imprese (ad esempio mediante l'utilizzo di un Comitato Tecnico-Scientifico o di un tutor scientifico)
7.1 (h)	Sintesi della "Relazione annuale di esercizio"
8.1 (e)	Il Laboratorio deve archiviare in modo adeguato la documentazione pertinente riguardante le attività svolte, anche in termini di fatturato annuo

Descrizione:

- (a) Il CDG, composto dall'RS, dai REP e dagli RTP e dal CCORD che lo convoca almeno quattro volte l'anno, tiene traccia documentata delle attività svolte e dei relativi fatturati di competenza annuale del TTLab. Le attività documentate riguardano tutte quelle svolte dal TTLab: accordi quadro, accordi di ricerca collaborativa, prestazioni di servizio e consulenze, fornitura di beni e accordi di ricerca su commissione.

- (b) Il COORD predispone ogni anno la “Relazione annuale di esercizio” di sintesi di quanto realizzato e degli scostamenti di quanto pianificato. Il COORD inoltre assicura che una sintesi sia pubblicata nel sito web del TTLab.
- (c) Il RS provvede ad integrare la “Relazione annuale di esercizio” con un’analisi adeguatamente referenziata del livello di qualità scientifica dell’attività svolta (pubblicazioni, brevetti, IP, etc.)
L’AMM si occupa dell’archiviazione della documentazione annuale d’esercizio. Vedi Allegato O (“Relazione annuale d’esercizio”)

P02.4 – Analisi delle prestazioni

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
3.2	Il Laboratorio deve adottare un sistema di controllo delle attività svolte per i committenti esterni per valutarne il rapporto costi/ricavi e per valutare la sostenibilità economica del Laboratorio stesso nel medio-lungo periodo.
3.6	La struttura deve pianificare e condurre un adeguato programma di audit interno per valutare la conformità e il miglioramento Il Laboratorio deve pianificare e attuare un adeguato programma di audit interno, per valutare la conformità del sistema di gestione sviluppato ai requisiti per l’accreditamento, e per valutare l’andamento dei piani di miglioramento
3.7	Il Laboratorio deve identificare il personale addetto alla conduzione degli audit interni e assicurare che sia opportunamente addestrato
9.2 (d)	I contenuti del piano di miglioramento per rimuovere le cause del gradimento insufficiente e dei reclami ricorrenti devono essere portati a conoscenza del personale del Laboratorio

Descrizione:

- (a) L’SQT esegue periodicamente un audit, attraverso l’insieme degli indicatori di efficienza definiti col COORD, per valutare il rapporto fra costi e ricavi e la qualità scientifica delle attività svolte, assieme alla misura sintetica del grado di soddisfazione e dei reclami espressi dai committenti. Si veda Allegato H (“Miglioramento continuo”)
- (b) I costi relativi alle attività di ricerca collaborativa e su commissione vengono ricavati sulla base di time sheet in cui il personale riporta l’ammontare di ore dedicate a ciascun compito ed attività, per ogni progetto. Allo scopo si utilizza il sistema definito dall’INFN. Si veda l’Allegato L (“Time sheet”). I time sheet sono quindi approvati dagli RTP ed utilizzati dall’AMM per la determinazione dei costi complessivi.
- (c) L’SQT, in collaborazione con il COORD, definisce e prepara un programma annuale di audit interno
- (d) L’SQT, in collaborazione con il COORD, identifica il personale a cui il COORD affida la conduzione dell’audit interno e assicura che tale personale sia adeguatamente preparato.

P02.5 – Piano annuale di miglioramento

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
3.5	Il Laboratorio deve formalizzare preliminarmente ad ogni anno di esercizio un piano di miglioramento dell'efficacia dell'azione con e nell'interesse dei committenti, basato su opportuni indicatori. Tale piano deve essere integrato in termini operativi nel "piano annuale di attività", e ne deve essere discussa e incrementata l'efficacia nella "relazione annuale di esercizio".
9.2 (c)	Il Laboratorio deve: Predisporre adeguati piani di miglioramento per rimuovere le cause del gradimento insufficiente e dei reclami ricorrenti

Descrizione:

- (a) Lo SQT, in collaborazione con il COORD, definisce e rivede annualmente l'insieme degli indicatori di efficienza delle attività del TLab da utilizzare come riferimento per la misura delle prestazioni della struttura e integra nel "Piano annuale di attività" e nella "Relazione annuale di esercizio" gli aspetti relativi alle azioni da intraprendere per il loro miglioramento. Si veda Allegato H ("Miglioramento continuo").

GESTIONE DEL PERSONALE

Le attività del TLab che attengono a questo titolo sono regolate dalle seguenti procedure:

P03.1 – Inserimento, mansioni e formazione del personale

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
4.2 (a)	Il Laboratorio deve: Definire ruoli e responsabilità del personale, proprio o presente presso eventuali partner tecnico-scientifici, compresa la natura del rapporto di collaborazione
4.2 (b)	Il Laboratorio deve definire criteri per l'inserimento del personale di nuova acquisizione e/o addetto a nuove mansioni
4.2 (c)	La struttura deve incaricare opportune funzioni di pianificazione e supervisione del personale coinvolto in attività per utenti esterni
4.2 (d)	Il Laboratorio deve: Definire criteri per la supervisione dei programmi di addestramento, formazione e aggiornamento attuati
4.2 (e)	Il Laboratorio deve: Conservare opportune registrazioni delle attività di addestramento, formazione e aggiornamento svolte.
4.3(a)	Il Laboratorio deve: pianificare ed attuare obiettivi di crescita professionale del personale, opportunamente definiti in funzione dei compiti presenti e futuri del Laboratorio
4.3 (b)	Il Laboratorio deve: Definire ed attuare idonei strumenti per monitorare l'efficacia dei programmi di addestramento, formazione e aggiornamento del personale

Descrizione:

- (a) L'assunzione di personale del TLab, sia strutturato che non strutturato, avviene di norma tramite procedura concorsuale approvata dagli organi deliberanti dell'INFN. La procedura concorsuale è espletata da una commissione di nomina del Presidente dell'Istituto che usa come criteri di valutazione l'esperienza ed il curriculum professionale, i titoli di merito quali pubblicazioni e lavori a stampa, incarichi di responsabilità ricoperti, corsi di formazione sostenuti,

etc. Alle attività del TTRLab possono inoltre partecipare dipendenti di Università ed Enti di ricerca che ottengano dall'INFN l'attivazione di un contratto di associazione tecnologica.

- (b) Il COORD dispone la collocazione di nuovo personale nel reparto di riferimento per il progetto
- (c) Il REP definisce il programma di inserimento di ciascuna nuova istanza di personale. Vedi Allegato K ("Piano annuale delle attività").
- (d) La supervisione della fase di inserimento delle unità di personale è affidata al COORD. Al termine il COORD e i REP verificano l'efficacia del programma di inserimento e formazione attraverso opportune procedure di valutazione.
- (e) I REP definiscono le mansioni del personale afferente al relativo reparto del TTRLab. Di norma le mansioni sono stabilite tenendo conto del "Piano annuale delle attività" ed aggiornato sulla base dei nuovi progetti. Il Laboratorio deve definire criteri per l'inserimento del personale di nuova acquisizione e/o addetto a nuove mansioni. Vedi Allegato K ("Piano annuale delle attività").
- (f) La supervisione tecnica di ciascuna istanza di personale è affidata agli RTP per quanto riguarda le attività con l'esterno e riportati nell'Allegato A ("Organigramma e personale").
- (g) Il COORD, su richiesta dei REP, inoltra le esigenze di formazione del personale al Coordinatore dei Corsi di Formazione. Il Coordinatore della Formazione inoltrerà le richieste all'Ufficio Formazione dell'INFN che valuterà quali finanziarie e monitora l'efficacia del programma formativo. Le attività di formazione sono annualmente registrate all'interno del database della Formazione INFN ed inserite dal COORD nel "Piano annuale delle attività". Vedi Allegato K ("Piano annuale delle attività").

CATALOGO DELLE COMPETENZE

Le attività del TTRLab che attengono a questo titolo sono regolate dalle seguenti procedure:

P04.1– Competenze tecnico-scientifiche

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
4.1	Il Laboratorio deve Documentare le competenze tecnico-scientifiche del personale con ruolo rilevante nelle attività realizzate per conto di committenti esterni
7.1(c)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: Presentazione delle referenze e dei curricula dei ricercatori operanti presso il Laboratorio

Descrizione:

- (a) I REP in collaborazione con al COORD, documentano le competenze tecnico-scientifiche di tutto il personale del TTRLab che sono rilevanti nelle attività verso l'esterno, organizzando tale conoscenza per ambiti di competenza. La mappa delle competenze tecnico-scientifiche aggiornate del personale è nell'Allegato B ("Competenze tecnico-scientifiche").

- (b) Il REP e gli RTP, documentano regolarmente le attività svolte dal TTRLab per soggetti esterni organizzando tale conoscenza per ambiti di competenza, si veda Allegato B (“Competenze tecnico-scientifiche”). Inoltre riportano sul sito web gli aggiornamenti.
- (c) I REP verificano e aggiornano annualmente le qualifiche del personale su base oggettiva attraverso riferimenti a qualificazioni, pubblicazioni e attività svolte per soggetti esterni nei rispettivi ambiti di competenza.

CATALOGO DEI MEZZI STRUMENTALI E DELLE TECNOLOGIE

Le attività del TTRLab che attengono a questo titolo sono regolate dalle seguenti procedure:

P05.1 – Catalogo dei mezzi strumentali e tecnologie

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
5.1 (a)	Il Laboratorio deve censire la propria dotazione di mezzi e tecnologie rilevanti rispetto all'attività oggetto di accreditamento e pianificare ed attuare adeguati programmi di manutenzione e aggiornamento. In particolare devono essere almeno presenti i seguenti documenti. Elenco dei mezzi strumentali a disposizione comprensivo degli eventuali supporti software
5.1 (c)	Il Laboratorio deve censire la propria dotazione di mezzi e tecnologie rilevanti rispetto all'attività oggetto di accreditamento e pianificare ed attuare adeguati programmi di manutenzione e aggiornamento. In particolare devono essere almeno presenti i seguenti documenti: . 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
5.2	Il laboratorio deve regolamentare e comunicare le modalità di accesso alle attrezzature da parte di delle imprese e dei laboratori della Rete
7.1 (d)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: . Lista dei mezzi strumentali e delle tecnologie rilevanti rispetto all'oggetto dell'accREDITAMENTO di cui dispone il Laboratorio o di cui si avvale grazie a convenzioni con altri partner tecnologici

Descrizione:

- (a) L'RE in collaborazione coi REP mantengono e pubblicano sul sito web del TTRLab il catalogo aggiornato dei mezzi strumentali e delle tecnologie offerti agli utenti esterni, si veda Allegato J (“Catalogo dei mezzi strumentali”).
- (b) I REP inseriscono nel catalogo con periodicità annuale il piano di manutenzione preventiva e correttiva dei mezzi tecnologici disponibili, si veda Allegato J (“Catalogo dei mezzi strumentali”).
- (c) Il COORD comunica regolarmente le modalità di accesso alle attrezzature per le imprese e i laboratori della rete. Si veda Allegato P (“Politiche di sicurezza”).

OFFERTA DEI SERVIZI

Le attività del TTRLab che attengono a questo titolo sono regolate dalle seguenti procedure:

P06.1 – Catalogo dei servizi offerti

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
1.1 (a)	Il Laboratorio deve: Definire in modo esaustivo l'insieme delle attività di ricerca industriale e dei servizi personalizzati offerti a supporto delle imprese
8.1 (a)	La struttura deve definire l'insieme dei servizi personalizzati erogabili a utenti esterni, in funzione degli ambiti di competenza Il Laboratorio deve: Definire in modo esaustivo l'insieme delle prestazioni a tariffario offerte ad verso l'esterno

Descrizione:

- (a) L'RE, in collaborazione col COORD, mantiene e pubblica sul sito web del TTRLab il catalogo aggiornato dei servizi di trasferimento tecnologico. Si veda Allegato B ("Competenze tecnico-scientifiche") ed Allegato C ("Catalogo dei servizi").

Al momento il TTRLab non fornisce prestazioni a tariffario.

RELAZIONI CON L'ESTERNO

Le attività del TTRLab che attengono a questo titolo sono regolate dalle seguenti procedure:

P07.1 – Gestione delle relazioni

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisito
1.1 (f)	Il Laboratorio deve: Conservare traccia dei rapporti con la committenza esterna che non hanno dato seguito ad attività contrattuali
1.3	Il Laboratorio non deve operare in esclusiva per singoli soggetti o gruppi di essi
1.4	Il Laboratorio, se già accreditato, deve dare evidenza della sua partecipazione alla RETE e della collaborazione con la Regione Emilia-Romagna, con ASTER e con altre strutture della RETE
2.3 (c)	Il Laboratorio deve: Definire criteri di gestione dei rapporti di interfaccia con altri partner
7.1 (f)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: Codice deontologico e tutela della riservatezza
7.1 (g)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: Politica di gestione dei diritti di proprietà intellettuale per i derivati dell'attività svolta per conto della committenza
10.2	Il Laboratorio deve comunicare verso l'esterno il proprio impegno sugli obblighi deontologici e di tutela della riservatezza

Descrizione:

- (a) Il COORD, adotta la politica di gestione dei diritti di proprietà intellettuale dell'INFN per i derivati dell'attività svolta per conto della committenza, il codice deontologico e la tutela della

riservatezza che assicura relazioni aperte e corrette con tutta la possibile committenza esterna. Le regole del codice sono intese a escludere situazioni di preclusione o, viceversa, di esclusiva che potrebbero compromettere un ruolo rigorosamente indipendente rispetto agli interlocutori. L'RE provvede a pubblicare sul sito web il codice deontologico, la tutela della riservatezza e Politica di gestione dei diritti di proprietà intellettuale per i derivati dell'attività svolta per conto della committenza. Si veda Allegato D ("Relazioni esterne").

- (b) Il COORD, con la collaborazione dei REP, provvede a mantenere informato il personale del TTRLab sulle regole di correttezza da applicare nelle relazioni esterne. Provvede inoltre a formare in modo specifico le unità di personale addette a tenere i contatti con la possibile committenza esterna e con la rete HTN.
- (c) L'RE conserva traccia di tutte le relazioni che sono state stabilite, e dei rapporti che si sono concretizzati, con la possibile committenza esterna anche quando non abbiano portato a contratti di servizio con il TTRLab, si veda Allegato D ("Relazioni esterne").
- (d) Il COORD definisce le attività svolte in collaborazione con Aster e le altre strutture della rete HTN e mantiene traccia di tali attività. Si veda Allegato O ("Relazione annuale d'esercizio").

P07.2 – Azioni di sensibilizzazione, collaborazione e comunicazione

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisito
1.1 (c)	Il Laboratorio deve: Promuovere le collaborazioni con istituti di istruzione secondaria, università, o enti di formazione professionale
1.1 (e)	Il Laboratorio deve: Costituire un repertorio di referenze relativamente alle attività di ricerca industriale svolte per le imprese (case history)
1.5 (b)	Il Laboratorio deve documentare: La propria 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 ed i risultati conseguiti
1.5 (c)	Il Laboratorio deve documentare: Le modalità di gestione dei rapporti con altri partner tecnologici a livello nazionale e internazionale
6.1 (a)	Il Laboratorio deve comunicare in forma adeguata le tipologie di attività offerte verso l'esterno. Questa comunicazione deve essere fatta in un linguaggio tecnico accessibile anche alle PMI
6.1 (b)	Il Laboratorio deve: Pianificare e attuare opportune misure per sensibilizzare il sistema imprenditoriale sulle potenzialità di ricaduta applicativa delle ricerche avviate e dei risultati raggiunti
6.2 (a)	Il Laboratorio deve pianificare e attuare attività promozionali specificamente riferiti alle attività oggetto di accreditamento dando opportuna evidenza alla propria appartenenza alla RETE anche attraverso l'utilizzo del relativo logo
6.2 (b)	Il Laboratorio deve conservare la documentazione pertinente riguardante le attività promozionali svolte e i ritorni, in termini di contatti acquisiti per lo sviluppo di nuove attività
7.1 (e)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: Calendario degli eventi promozionali specificamente riferiti alle attività oggetto di accreditamento
8.3 (b)	Il Laboratorio deve: Prevedere, se necessario, il coinvolgimento di altri soggetti della RETE, per lo sviluppo delle attività richieste

Descrizione:

- (a) Lo strumento principale utilizzato per questa procedura è il sito web del TTRLab.

- (b) L'RE su indicazione del COORD mantiene e pubblica sul sito web del TTTLab un repertorio delle attività di ricerca industriale ed intraprende azioni periodiche di sensibilizzazione del sistema imprenditoriale ed accademico sulle potenziali ricadute dell'attività di ricerca e dei servizi di trasferimento tecnologico che il TTTLab può mettere in campo, documentando casi di successo. L'RE inoltre mantiene il calendario degli eventi e cura l'organizzazione e tiene traccia dei risultati con particolare attenzione coi contatti acquisiti.
- (c) Il TTTLab si impegna a partecipare alla HTN e a collaborare con le sue strutture e con ASTER. Si veda Allegato O ("Relazione annuale d'esercizio").
- (d) I REP documentano sul sito web la partecipazione a reti di ricerca, nazionali e internazionali. Si veda Allegato O ("Relazione annuale d'esercizio").
- (e) L'RE ha in carico le attività di comunicazione e promozionali del TTTLab intese a farne conoscere le competenze, i servizi offerti e i risultati ottenuti, in un linguaggio commerciale accessibile al più ampio pubblico delle PMI.

P07.3 – Gestione del sito web

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
7.1 (a)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: Presentazione del Laboratorio, della struttura organizzativa e dei punti di contatto per l'accesso con elencazione nominativa del personale abilitato alla gestione dei contatti verso l'esterno
7.1 (b)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: . Presentazione esaustiva dell'insieme delle attività di ricerca industriale offerte verso l'esterno, in funzione degli ambiti di competenza posseduti e dei mezzi a disposizione
7.1 (d)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: Lista dei mezzi strumentali e delle tecnologie rilevanti rispetto all'oggetto dell'accreditamento di cui dispone il Laboratorio o di cui si avvale grazie a convenzioni con altri partner tecnologici
7.1 (h)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: Sintesi della "Relazione annuale di esercizio"
7.1 (i)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: Sintesi dei risultati delle analisi di soddisfazione

Descrizione:

- (a) Il RE ha in carico la gestione della sezione del sito web del TTTLab, assicurando il tempestivo aggiornamento dei suoi contenuti al fine di offrire un'immagine aggiornata e operativa del funzionamento del TTTLab.
- (b) I contenuti del sito web consistono in una presentazione del TTTLab e della sua struttura organizzativa:
 - ⤴ Organigramma nominativo funzionale del TTTLab ed elenco nominativo del personale abilitato a relazionarsi con gli utenti. Si veda Allegato A ("Organigramma e personale").
 - ⤴ Presentazione dell'insieme delle competenze tecnico-scientifiche offerte verso l'esterno. Si veda Allegato B ("Competenze tecnico-scientifiche")

- ⤴ Mappa delle competenze aggiornate del personale. Si veda Allegato B (“Competenze tecnico-scientifiche”).
- ⤴ Presentazione delle attività svolte dal Laboratorio. Si veda Allegato O (“Relazione annuale d’esercizio”).
- ⤴ Elenco dei mezzi strumentali e delle tecnologie rilevanti ai fini del trasferimento tecnologico. Si veda Allegato C (“Catalogo dei servizi”).
- ⤴ Codice deontologico e tutela della riservatezza. Si veda Allegato D (“Relazioni esterne”).
- ⤴ Politica di gestione dei diritti di proprietà intellettuale per i derivati dell’attività svolta per conto della committenza. Si veda Allegato D (“Relazioni esterne”).
- ⤴ Sintesi della misura della soddisfazione. Si veda Allegato G (“Soddisfazione del committente”).

GESTIONE DEI CONTRATTI

Le attività del TTTLab che attengono a questo titolo sono regolate dalle seguenti procedure:

P08.1 – Adozione del contratto-tipo

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
8.2	Il Laboratorio deve definire apposita modulistica per la formalizzazione dei contratti con i committenti.
8.3 (a)	Il Laboratorio deve: Definire con il committente l’oggetto del contratto e gli obiettivi da raggiungere
8.3 (c)	Il Laboratorio deve: Individuare un capo progetto, con funzione di coordinamento dell’attività e di interfaccia con il committente
8.3 (d)	Il Laboratorio deve: Definire una adeguata pianificazione delle attività in riferimento agli obiettivi da raggiungere esplicitando: responsabilità, fasi, modalità operative, risorse, tempi, costi
8.3 (h)	Il Laboratorio deve: Esplicitare nei contratti la modalità di gestione dei diritti di proprietà intellettuale per i derivati dall’attività svolta
8.3 (j)	Il Laboratorio deve: Esplicitare le modalità di fatturazione delle attività concordate con il committente

Descrizione:

- (a) La AMM supporta il RTP per una piena e corretta applicazione del contratto-tipo da stipulare con i committenti. Il contratto-tipo definisce (almeno) i seguenti aspetti, si veda Allegato E (“Contratti e accordi”):
- Oggetto del contratto e obiettivi da raggiungere
 - RTP con funzione di coordinamento e interfaccia con il committente
 - Programma di lavoro indicante modalità e tempi previsti con obiettivi intermedi e punti di riesame
 - Documentazione dei risultati e relative modalità di approvazione e archiviazione
 - Risorse coinvolte (umane e strumentali) con qualificazione, se richiesto dal committente

- Corrispettivo economico, termini e modalità di pagamento e di fatturazione
- Garanzia di riservatezza e diffusione dei risultati
- Modalità di garanzia dei diritti di proprietà intellettuale
- Eventuali coperture assicurative contro i rischi derivanti dallo svolgimento dell'attività.

Il COORD analizza il contratto con l'RTP e lo sottopone alla firma dell'RL o degli organi deliberanti dell'INFN a seconda di quanto previsto dal Disciplinare. Si veda Allegato E ("Contratti e accordi").

GESTIONE DEI PROGETTI

Le attività del TTRLab che attengono a questo titolo sono regolate dalle seguenti procedure:

P09.1 – Avanzamento dei lavori

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
3.1 (d)	Il Laboratorio deve garantire la gestione controllata delle attività di ricerca industriale attraverso: La pianificazione e la registrazione degli stati di avanzamento dell'attività con esplicitazione di fasi, tempi, risorse, output intermedi e finali
3.1 (e)	Il Laboratorio deve garantire la gestione controllata delle attività di ricerca industriale attraverso: La pianificazione e la registrazione di momenti intermedi e finali di confronto con il committente circa l'output dell'attività svolta

Descrizione:

- (a) L'RTP, con il supporto della COORD, rappresenta periodicamente gli stati d'avanzamento dei lavori, e i risultati intermedi e finali ottenuti, attraverso l'emissione di documenti sintetici che dimostrano la conformità e l'adeguatezza dei servizi forniti rispetto alle specifiche contrattuali si veda Allegato F ("Avanzamento dei lavori").

P09.2 – Revisione del programma

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
3.1 (f)	Il Laboratorio deve garantire la gestione controllata delle attività di ricerca industriale attraverso: La registrazione di eventuali modifiche al progetto concordate con il committente a fronte dell'analisi dell'output dell'attività svolta
8.3 (e)	Il Laboratorio deve: Definire ove opportuno momenti di riesame dell'attività svolta con il coinvolgimento del committente
8.3 (f)	Il Laboratorio deve: Definire le modalità di comunicazione con il committente in caso di ritardi e/o difficoltà esecutive che rendono necessaria una revisione dell'attività e dei termini contrattuali

Descrizione:

- (a) L’RTP comunica tempestivamente al committente i ritardi e le difficoltà incontrate, e discute con il committente stesso le eventuali revisioni del programma di lavoro che permettono di superare il problema valutandone l’impatto rispetto agli obiettivi e agli impegni. Si veda Allegato F (“Avanzamento dei lavori”).

P09.3 – Misura della soddisfazione

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
7.1 (i)	Il Laboratorio deve disporre di un sito WEB e mantenerlo aggiornato almeno in riferimento ai seguenti aspetti: Sintesi dei risultati delle analisi di soddisfazione
9.1 (a)	Il Laboratorio deve: Definire criteri per verificare il grado di soddisfazione dei committenti
9.2 (a)	Il Laboratorio deve: Analizzare, su base almeno annuale, le informazioni di ritorno sul grado di soddisfazione dei committenti per lo sviluppo di opportune azioni di miglioramento

Descrizione:

- (a) L’SQT definisce un apposito questionario per raccogliere la valutazione di soddisfazione di ciascuno dei committenti in merito ai servizi che gli sono stati erogati dal TTLab, si veda Allegato G (“Soddisfazione del committente”).
- (b) L’SQT, con il supporto del RE, definisce una metodologia di analisi dei questionari compilati dai committenti sui rispettivi gradi di soddisfazione e applica periodicamente tale metodologia, allo scopo di focalizzare i difetti dell’organizzazione e individuare possibili linee di miglioramento.

P09.4 – Gestione dei reclami

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
9.1 (b)	Il Laboratorio deve: Definire criteri per la raccolta e il trattamento dei reclami dei committenti
9.2 (b)	Il Laboratorio deve: Analizzare, su base almeno annuale, la tipologia e la numerosità dei reclami dei committenti per lo sviluppo di opportune azioni di miglioramento

Descrizione:

- (a) L’SQT definisce un’apposita modulistica per raccogliere eventuali reclami da parte dei committenti, stabilendo i modi e i tempi di risposta del TTLab a tali reclami, si veda Allegato G (“Soddisfazione del committente”).
- (b) L’SQT, con il supporto del RE, analizza periodicamente la natura e la numerosità dei reclami allo scopo di focalizzare i difetti dell’organizzazione e individuare possibili linee di miglioramento.

P09.5 – Politica della riservatezza e valorizzazione della proprietà intellettuale

Questa procedura è intesa a soddisfare i seguenti requisiti:

N.	Requisiti
1.1 (b)	Il Laboratorio deve: Definire la propria politica di gestione e valorizzazione dei diritti di proprietà intellettuale
8.3 (g)	Il Laboratorio deve: Prevedere l'accesso al committente nelle aree dove si svolgono le attività inerenti al programma di lavoro, tutelando la riservatezza dei dati relativi ad altri contratti
8.3 (i)	Il Laboratorio deve: Inserire apposite clausole contrattuali in merito alla tutela della riservatezza ed ai criteri di regolamentazione della diffusione dei risultati
10.1 (a)	Il Laboratorio deve: Sviluppare sistemi adeguati per garantire la massima riservatezza sulle attività svolte per i committenti
10.1 (b)	Il Laboratorio deve: Sensibilizzare l'attenzione del personale sulla tutela della riservatezza sulle attività svolte e i relativi risultati
10.1 (c)	Il Laboratorio deve: 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

Descrizione:

- (a) Il TTRLab segue le regole di riservatezza definite dal Disciplinare del Trasferimento Tecnologico dell'INFN e sottoscrive i relativi accordi di riservatezza per assicurare la riservatezza sulle informazioni scambiate. Il COORD si assicura che tutto il personale del TTRLab conosca e rispetti la politica della riservatezza. Vedi Allegato I ("Riservatezza e valorizzazione della PI").
- (b) Il TTRLab segue le regole di valorizzazione della proprietà intellettuale definite dal Disciplinare del Trasferimento Tecnologico dell'INFN. Vedi Allegato I ("Riservatezza e valorizzazione della PI").
- (c) L'RTP definisce gli accordi di riservatezza con terzi. Sarà cura del COORD, con la comunicazione dell'AMM, raccogliere e conservare gli accordi di riservatezza stipulati dall'RTP con terze parti. Si veda Allegato I ("Riservatezza e valorizzazione della PI").