

## **OBBLIGHI DEONTOLOGICI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

### **REGOLAMENTO**

I Laboratori di Ricerca ENEA di Faenza - UTTMATF, nello svolgimento delle attività progettuali o nel sottoscrivere un contratto con parti esterne, includono una serie di impegni:

1. dedicare una parte significativa 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. garantire l'accessibilità senza preclusioni a tutta la committenza esterna e a non operare in esclusiva per singoli soggetti committenti, o gruppi di questi;
3. per le attività di ricerca industriale e trasferimento tecnologico realizzate su commessa, il nucleo dell'attività dei laboratori 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. 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. 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. 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. 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, indirizzarlo ad altri soggetti che se ne possono fare carico, in particolare all'interno della RETE.
10. mantenere riservato 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. 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.