



Ser.In.Ar. si impegna a:

- 1) dedicare una parte preponderante delle proprie risorse umane e tecnologiche ad attività di divulgazione e promozione di conoscenze tecnico-scientifiche sviluppate dai centri di ricerca e da imprese, con l'obiettivo di aiutare gli operatori economici ed imprenditoriali, prevalentemente regionali, favorendone l'opportunità di innovazioni e di mantenimento della competitività;
- 2) 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) soddisfare i requisiti dei clienti e i requisiti cogenti applicabili;
- 4) mantenere un sistema di gestione conforme ai requisiti previsti dalla Regione per l'accreditamento, con la volontà di perseguire un miglioramento continuo della struttura attraverso il raggiungimento di obiettivi per la qualità coerenti con la presente politica;
- 5) raggiungere i risultati attesi con adeguati livelli di affidabilità, nei tempi e nei modi corrispondenti a quanto pattuito con i committenti;
- 6) impiegare risorse umane con livelli di competenza tecnica e di esperienza adeguati per garantire la qualità delle prestazioni;
- 7) partecipare alle attività della RETE ALTA TECNOLOGIA, alle iniziative comuni promosse da ART- ER e a fornire ogni dato ed informazione necessarie per monitorare e promuovere le attività svolte da SERINAR e della Rete nel suo complesso;
- 8) fornire ai committenti servizi in linea con il livello di qualità e di professionalità che caratterizzano i soggetti membri della RETE ALTA TECNOLOGIA. 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;
- 9) 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;

10) favorire la partecipazione a finanziamenti ed iniziative quali H2020, CTN o altre iniziative nazionali ed europee;

11) rinnovare ed arricchire il proprio patrimonio tecnologico, in modo da fornire ai propri committenti e partner competenze e risorse sempre aggiornate;

12) indirizzare gli utenti esterni, qualora la struttura non possa rispondere direttamente alle sue necessità, ad altri soggetti che se ne possono fare carico, in particolare all'interno della RETE ALTA TECNOLOGIA;

13) 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 è inserita tra le clausole contrattuali;

14) non diffondere tutte le informazioni indicate come riservate di cui possa venire a conoscenza durante i suoi contatti con il mercato. 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;

15) far sottoscrivere da parte di ogni persona coinvolta nei servizi alle imprese una dichiarazione di impegno alla tutela della riservatezza.