UNIVERSITÀ
di VERONA

Carta dei servizi
Centro Piattaforme Tecnologiche
Università di Verona

UNIVERSITÀ di VERONA

Sommario

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ... 3
1. I VALORI CHE CI GUIDANO ... 3
2. COME SIAMO ORGANIZZATI ... 3
2.1. STRUTTURA E UBICAZIONE ... 3
3. COMUNICAZIONE E TRASPARENZA ... 6
4. ACCESSIBILITA' ... 7
SERVIZI ALLA RICERCA ... 8
1. SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO ... 8
1. TIPOLOGIA DI SERVIZI ... 8
2. LIVELLI DI ACCESSO AI SERVIZI ... 8
3. ACCESSO AI SERVIZI E DOCUMENTAZIONE ... 8
4. *MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI* ... 9
5. *SICUREZZA* ... 10
QUALITÀ DEL SERVIZIO ... 11
6. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÁ DEL SERVIZIO ... 11
7. RECLAMI ... 11

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1. *I VALORI CHE CI GUIDANO*

La mission del Centro Piattaforme Tecnologiche (CPT) dell'Università di Verona è creare e mantenere infrastrutture tecnologicamente all'avanguardia ad accesso ampio e trasversale da parte dei gruppi di ricerca dell'Ateneo. Tramite tali tecnologie si vuole favorire il consolidamento delle aree di eccellenza dell'Ateneo ma anche la crescita progressiva di quelle emergenti. Non meno importante è la propensione del CPT ad aprirsi verso l'esterno, a collaborazioni con altre realtà presenti nel territorio di riferimento e/o con altri Atenei.
Per supportare e promuovere la ricerca scientifica, il CPT mette a disposizione dei gruppi di ricerca un ampio e variegato parco tecnologico e personale tecnico altamente qualificato.
I valori guida del CPT sono avanguardia, competenza e collaborazione.
Il CPT rispetta i principi fissati dal DPCM del 27/01/94:
Eguaglianza e imparzialità: l'erogazione del servizio è uguale per tutti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
Continuità erogativa: il CPT, pur non operando in regime di urgenza si impegna a erogare i propri servizi con continuità, secondo le modalità e gli orari indicati, senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute agli interventi di manutenzione e riparazione, nonché a quelle dovute a caso fortuito o a causa di forza maggiore. Gli utenti saranno adeguatamente avvisati di eventuali interruzioni temporanee e dove possibile verrà data indicazione della durata dell'interruzione.
Diritto di scelta: ove consentito dalla normativa vigente l'utente, in particolare per quanto riguarda i servizi distribuiti sul territorio, ha diritto di scegliere liberamente tra le strutture che erogano il servizio.
Partecipazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.
Efficienza ed efficacia: Il CPT garantisce l'efficienza e l'efficacia adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
La riservatezza dei dati e delle informazioni è garantita dal rispetto della normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali e dall'osservanza di specifici obblighi contrattuali (non disclosure agreement).

2. *COME SIAMO ORGANIZZATI*

2.1. STRUTTURA E UBICAZIONE

Strutturalmente il centro si compone di **5 piattaforme,** ognuna con un suo parco macchine, personale tecnico dedicato e laboratori di supporto, dislocate in due **sedi** principali:
palazzina 41 – presso policlinico GB Rossi – Piazzale Scuro 10 – 37134 Verona: piattaforme di Spettrometria di massa, Citometria, Genomica e Spettroscopia;
Istituti biologici Blocco B-Prolungamento, Strada Le Grazie 8 - 37134 Verona: Piattaforme di Imaging e Spettroscopia.

Una parte degli strumenti afferenti alla piattaforma di Spettroscopia è installata presso il Dipartimento di Biotecnologie, Strada Le Grazie 15 – 37134 Verona.

2.2. LA GOVERNANCE

Secondo il regolamento approvato in data 24/12/2020, gli organi di governo del centro sono il **Direttore** e il **Consiglio Direttivo.** Il Consiglio Direttivo è presieduto dal Direttore del centro ed è composto dal Rettore o un suo delegato e un docente per ogni Dipartimento afferente, designato dai rispettivi Direttori. Al centro afferiscono i seguenti dipartimenti: **Diagnostica e Sanità Pubblica**; **Medicina**; **Neuroscienze**, **Biomedicina e Movimento**; **Scienze Chirurgiche, Odontostomatologiche e Materno Infantili**; **Informatica; Biotecnologie**
Il centro si avvale inoltre di un **Responsabile Tecnico**.

2.3. TECNICI REFERENTI

Al seguente **link** sono disponibili i contatti dei tecnici referenti di ciascuna piattaforma

2.4. ELENCO PIATTAFORME

PIATTAFORMA DI CITOMETRIA A FLUSSO E ANALISI CELLULARE
CONTATTI
citometria.cpt@ateneo.univr.it
Tel: 045 802 7212
SERVIZI OFFERTI

- L'elenco della strumentazione della piattaforma è disponibile **online**
- Vengono inoltre offerti i servizi di:
    - Assistenza sul disegno sperimentale e sulla strategia di caratterizzazione fenotipica multiparametrica
    - Assistenza sull'analisi multiparametrica
    - Assistenza ed ottimizzazione delle condizioni di sorting

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE
Sulla **pagina** web della piattaforma è possibile trovare i link a diversi documenti che forniscono indicazioni utili per la configurazione degli strumenti e la pianificazione degli esperimenti di sorting:

- **Configurazione BD-FACSAria Fusion**
- **Configurazione BD-LSR-Fortessa X20**
- **Cell sorting FAQ**
- **Cell sorting guidelines**

PIATTAFORMA DI GENOMICA E TRASCRITTOMICA

CONTATTI

genomica.cpt@ateneo.univr.it;
Tel: 045 802 7220

SERVIZI OFFERTI

- L'elenco della strumentazione della piattaforma è disponibile **online**
- Vengono inoltre offerti i servizi di:
    - Preparazione e sequenziamento di librerie a partire da campioni di RNA e DNA (DNA-seq, RNA-seq, miRNA-seq, metagenomica e metabarcoding)
    - Preparazione e sequenziamento di librerie per l'analisi del trascrittoma su singola cellula utilizzando le diverse tecnologie a seconda delle esigenze sperimentali
    - Analisi tramite ddPCR

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

- Per tutti i servizi che implicano la preparativa dei campioni da parte del tecnico, le modalità di consegna dei campioni e le tempistiche di esecuzione devono essere preventivamente concordate
- Alla consegna dei campioni dovrà essere compilato un apposito "Sample Order Sheet" disponibile **online.** I campioni saranno conservati al CPT per il tempo necessario per l'esecuzione, da parte del tecnico, dell'analisi al termine della quale dovranno essere ritirati dall'utente
- Per tutti i servizi i cui prezzi non sono inclusi nel tariffario verrà di volta in volta formulata un'offerta "ad hoc" personalizzata in base al tipo di esperimento richiesto

PIATTAFORMA DI IMAGING

CONTATTI

imaging.cpt@ateneo.univr.it;
Tel: 045 8027620

SERVIZI OFFERTI

- L'elenco della strumentazione della piattaforma è disponibile **online**

- Vengono inoltre offerti i servizi di:
    - Consulenza sul disegno sperimentale e sulla preparazione dei campioni
    - Consulenza sull'analisi 3D dei campioni

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

- L'ingresso per gli utenti avviene dalla porta esterna ad eccezione di:
    - 1-esperimenti in vivo o di live cell imaging
    - 2-accessi al di fuori dell'orario di lavoro dei tecnici nel qual caso sarà attivato il badge dell'utente per la porta interna
- Per questioni di sicurezza tutti gli utenti della piattaforma devono aver seguito il corso per la sicurezza relativo alla risonanza magnetica

- Per l'utilizzo della piattaforma nei giorni festivi e il sabato occorre aver ottenuto autorizzazione preventiva da parte del Direttore del CPT

Per esigenze e richieste particolari (es. accensione incubatore, utilizzo di stereomicroscopio e di altre attrezzature di corredo della Piattaforma) contattare i tecnici via email.

PIATTAFORMA DI SPETTROMETRIA DI MASSA

CONTATTI

spettrometria.cpt@ateneo.univr.it
Tel: 045 8027212

SERVIZI OFFERTI

- L'elenco della strumentazione della piattaforma è disponibile **online**
- Vengono inoltre offerti i servizi di:
  - Assistenza sul disegno sperimentale, preparazione del campione
  - Assistenza e ottimizzazione per l'acquisizione degli spettri
  - Assistenza sull'analisi dei dati

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

- Per qualsiasi ulteriore informazione riguardo alle applicazioni, preparazione del campione e sensibilità strumentale si può chiedere consulenza al tecnico responsabile

PIATTAFORMA DI SPETTROSCOPIA, DIFFRATTOMETRIA E INTERAZIONI MOLECOLARI

CONTATTI

spettroscopia.cpt@ateneo.univr.it
Tel: 045 8027975; 045 8027212

SERVIZI OFFERTI

- L'elenco della strumentazione della piattaforma è disponibile **online**
- Vengono inoltre offerti i servizi di:
  - Assistenza sul disegno sperimentale, preparazione del campione e strategia di caratterizzazione
  - Assistenza e ottimizzazione per l'acquisizione degli spettri
  - Assistenza sull'analisi dei dati
- Per qualsiasi ulteriore informazione riguardo alle applicazioni, potenzialità e sensibilità degli strumenti si può chiedere consulenza al tecnico responsabile

3. COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

Il CPT comunica con gli utenti tramite il suo sito web del **CPT**, nel quale è possibile richiedere l'**iscrizione** alla Newsletter.

Il servizio comprende una newsletter per ognuna delle 6 piattaforme e una per le comunicazioni generali.
Il CPT ha anche un profilo **Linkedin**.

4. ACCESSIBILITA'

Le strutture del CPT si ispirano ai principi dell'inclusività e non presentano, di norma, barriere architettoniche.

5. DESTINATARI

Professori, ricercatori, assegnisti, borsisti, docenti a contratto, personale tecnico dell'Ateneo di Verona
Realtà esterne e altri atenei che ne facciano richiesta. Online sono disponibili i **form** contrattuali per interni ed esterni. Per accedere al servizio è necessario mettersi in contatto con **i tecnici referenti**

SERVIZI ALLA RICERCA

1. SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO

1. TIPOLOGIA DI SERVIZI

Il CPT offre ai ricercatori seguenti servizi:

- Accesso a una vasta gamma di strumentazioni: Il parco macchine di ogni piattaforma è descritto in dettaglio sul **sito** internet
- Supervisione all'utilizzo e assistenza per utenti che non sono in grado di utilizzare la macchina in autonomia
- Consulenze tecniche riguardanti la preparazione dei campioni e la loro analisi
- Training teorico-pratico specifico sulle tecnologie presenti (se applicabile) per incrementare il grado di autonomia degli utenti
- Servizio di preparativa dei campioni ed esecuzione dell'analisi sugli strumenti che, per le loro caratteristiche tecniche, non possono essere lasciati all'utilizzo autonomo da parte degli utenti
- Per particolari richieste diverse da quelle sopraelencate interpellare direttamente il tecnico referente

2. LIVELLI DI ACCESSO AI SERVIZI

Al Centro gli utenti interni possono accedere secondo tre livelli di accesso:

- Livello 1: accesso autonomo.
- Livello 2: accesso con supervisione
- Livello 3: assistenza completa

Alla pagina "**come funziona**" del sito web è possibile trovare la descrizione completa dei diversi livelli di accesso.

In caso vengano prodotte pubblicazioni scientifiche grazie ai servizi offerti dal CPT è essenziale che venga riconosciuto il contributo del centro negli *"Acknowledgments"* dei prodotti scientifici. A questo link è possibile, compilare il form on-line per l'invio delle pubblicazioni scientifiche riportanti il contributo del CPT.

Inoltre, qualora vengano scritti progetti, ai fini della sottomissione a bandi competitivi, nei quali si preveda di usufruire della strumentazione e dei servizi del CPT è necessario specificare, nel progetto stesso, quale sarà il contributo apportato dal centro. E' disponibile **online** un apposito modulo da compilare ed inviare alla seguente mail: info.cpt@ateneo.univr.it:

3. ACCESSO AI SERVIZI E DOCUMENTAZIONE

Nella Sezione "Documenti" del sito Internet del CPT sono disponibili:

- Il **modulo contrattuale**, che dovrà essere compilato e firmato prima di accedere ai servizi del CPT. Sono stati predisposti moduli diversi per utenti

interni o esterni all'Ateneo. Nel caso siano coinvolti nello stesso progetto il CPT, un dipartimento e un ente esterno è necessario utilizzare l'apposito modulo a tre contraenti
- Il **tariffario in vigore** dei servizi offerti dal CPT secondo gli aggiornamenti annuali
- Il **regolamento** del CPT in vigore
- Per i dipartimenti sono previste quote di abbonamento annuali per ciascuna piattaforma utilizzata. Inoltre, sui fondi dei progetti di ricerca che si avvalgono della strumentazione del CPT verrà prelevata una percentuale del finanziamento come contributo per le spese del centro. Delucidazioni in merito sono disponibili **online**

4. *MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI*

Il CPT si impegna a erogare il servizio nel più breve tempo possibile compatibilmente con le altre prenotazioni presenti in calendario, con le mansioni spettanti al personale tecnico di laboratorio e con le festività e giorni di chiusura dell'Ateneo.

VI INVITIAMO A TENER PRESENTE CHE:

- La prenotazione degli strumenti va effettuata compilando il form online ricordando di specificare se si è un utente autonomo o se si necessita dell'assistenza del tecnico referente. Una volta inviata la richiesta, verificare che la prenotazione sia effettivamente stata aggiunta al calendario (visibile allo stesso indirizzo selezionando lo strumento di interesse tramite il menù a tendina). In caso di più richieste per la medesima fascia oraria verrà data la precedenza a quella pervenuta per prima
- Per gli utenti autonomi le richieste di prenotazione vanno effettuate entro le 17 del giorno lavorativo precedente
- Le prenotazioni che richiedono qualsiasi tipo di intervento diretto da parte del tecnico vanno effettuate solo dopo aver contattato il tecnico e concordato date e modalità di assistenza.
- I tecnici sono operativi dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00, salvo singoli casi che richiedano attività amministrative che possono essere svolte in modalità di lavoro agile
- I tecnici non operano in regime di urgenza, pertanto le prestazioni che richiedono assistenza vengono erogate interamente all'interno dell'orario lavorativo. Ogni eccezione va preventivamente concordata
- La disdetta della prenotazione va effettuata almeno il giorno precedente o, in caso di imprevisti, entro un tempo ragionevole. La mancanza della disdetta comporta l'addebito della misura
- Le macchine possono essere utilizzate al di fuor dell'orario di lavoro dei tecnici solo previa autorizzazione da parte del Direttore e/o del Responsabile Tecnico esclusivamente da utenti completamente indipendenti nell'utilizzo, formati relativamente alle procedure di gestione delle emergenze e solo laddove la tecnologia lo consenta e solo in caso di esperimenti indifferibili. Ogni eccezione va discussa e concordata con il tecnico referente.

	I dati personali acquisiti ed elaborati nello svolgimento delle attività connesse all'utilizzo dei servizi del CPT sono trattati nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e delle disposizioni nazionali in materia di protezione dei dati personali e secondo le modalità stabilite nei contratti e nei moduli di richiesta. 5. *SICUREZZA* Le misure di sicurezza indispensabili per accedere ai servizi del CPT sono disponibili sul sito web alla sezione **Documenti**

QUALITÀ DEL SERVIZIO

6. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÁ DEL SERVIZIO

Il CPT si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione degli utenti. Annualmente verrà valutato il grado di soddisfazione degli utenti del centro mediante la richiesta di compilazione di un breve sondaggio basato sugli indicatori di qualità descritti in tabella

CATEGORIA	FATTORE	OBIETTIVO	INDICATORE	STANDARD	VERIFICA
Gestione Prenotazioni, aggiunta delle prenotazioni a calendario	Tempistica di accettazione della prenotazione e aggiunta al calendario	Aggiunta delle prenotazioni entro i termini stabiliti	N° di prenotazioni aggiunte a calendario entro due giorni dalla richiesta	100%	Monitoraggio tramite reclami/segnalazioni
Tempistica servizi erogati	Tempistica di consegna dei risultati all'utente	Rispettare le tempistiche di consegna dati stabilite	N° di analisi consegnate entro il tempo stabilito (concordato con l'utente)	100%	Monitoraggio tramite reclami/segnalazioni
Informazione/ comunicazione	Tempestività nel rispondere alle richieste dell'utente tramite mail	Rispettare le tempistiche di risposta stabilite	N° di risposte a mail di richiesta entro due giorni lavorativi	100%	Monitoraggio tramite reclami/segnalazioni
Informazione/ comunicazione	Tempestività nell'informare di eventuali disservizi e interruzioni	Comunicazione tempestiva tramite newsletter	N° di comunicazioni inviate con anticipo nel caso di manutenzione programmata e nel corso della giornata lavorativa in caso di guasti	100%	Monitoraggio tramite reclami/segnalazioni
Informazione/ comunicazione	Tempestività nell'informare l'utente di comunicazioni/user meeeting/seminari	Comunicazione tempestiva tramite newsletter	N° di comunicazioni inviate con anticipo	100%	Monitoraggio tramite reclami/segnalazioni

7. RECLAMI

Per una gestione ottimale dell'attività, in un'ottica di miglioramento costante, il CPT ritiene fondamentale il contributo di tutti per segnalare tempestivamente eventuali disservizi, imprecisioni, problemi, scarsa chiarezza o non rispetto degli standard di qualità. Le segnalazioni vanno fatte preferibilmente via e-mail all'indirizzo: info.cpt@ateneo.univr.it