CONTACT CENTER DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELLA CITTA' DI SIRACUSA

1. Oggetto del servizio

Affidamento del servizio di Contact Center per fornire assistenza telefonica agli utenti sia per ragioni amministrative e commerciali (Customer Care) che per segnalare situazioni di emergenza e guasti (Pronto Intervento) o altro che inerisce il servizio idrico integrato svolto dalla SIAM stessa.(La lingua da utilizzare dovrà essere la lingua italiana.

2. Caratteristiche del Servizio

L'utente potrà chiamare:

a) per assistenza amministrativa e commerciale (Customer Care) saranno disponibili un numero telefonico fisso ed numero verde(gratuito per telefonate da rete fissa)

Orari: dalle ore 9.00 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 il sabato.

b) per segnalare situazioni di emergenza e guasti (Pronto Intervento) sarà disponibile un numero verde (gratuito per telefonate sia da rete fissa che mobile)

Orari: 24 ore/24 per tutti i giorni dell'anno.

Il volume presunto di contatti da gestire è pari a 3.000/mese per tutti e due i tipi di servizio.

3. Tipo di servizio

3.1. Servizio Inbound

La Ditta dovrà garantire assistenza amministrativa e commerciale attraverso risposte adeguate a rispondere alle seguenti questioni:

- Acquisizione autolettura
- Informazioni ed invio modulistica per: allacci, rimborsi, letture e consumi, voltura, disdetta, modifica contrattuale, domiciliazione bancaria, rateizzazioni.
- Spedizione via mail bollette insolute e/o non pervenute all'utente.
- Verifica posizione contrattuale ed amministrativa.
- Aggiornamento on line dati contrattuali.
- Informazioni sullo stato dei reclami.
- Informazioni sullo stato delle pratiche di allaccio

La Ditta inoltre riceverà chiamate per segnalazioni di emergenza e guasti.

Il volume presunto e stimato dei contatti da gestire, complessivamente intesi, sia per l'assistenza amministrativa e commerciale (Customer Care) che per le segnalazioni di pronto intervento, è valutato in circa 3.000 (tremila) al mese.

Tempo medio chiamata customer care 2/3 minuti, tempo medio di chiamata emergenze 4/5 minuti.

La continuità operativa negli orari indicati al punto precedente dovrà essere assicurata attraverso un congruo numero di operatori che abbiano una comprovata esperienza di comunicazioni telefoniche.

3.2. Servizio Outbound

La Ditta dovrà fornire assistenza all'utente sia per quanto concerne le attività amministrative e commerciali, sia per quanto attiene alle istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da

adottare immediatamente per tutelare la propria ed altrui incolumità durante situazioni di emergenza, in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento.
In ogni caso il servizio di outbound si riferisce a:

- Finalizzare le esigenze manifestate dalle chiamate inbound
- Dare o modificare appuntamenti all'utente
- Fornire risposte in un secondo tempo all'utente (in caso di impossibilità ad una risposta immediata)
- Chiedere informazioni all'utente per aumentare il grado di conoscenza della problematica
- Fornire informazioni in merito a eventuali problemi inerenti il servizio idrico (diminuzione di pressione, interruzione per lavori, ecc.)
- Effettuare sondaggi di soddisfazione sul servizio (opzionale)

3.3. Chiamate al numero verde Customer Care

Le chiamate dovranno essere gestite mediante un sistema IVR (risposta automatica) che preveda di scegliere il servizio necessario su porte telefoniche diverse verso tutti i chiamanti contemporaneamente.

Il sistema prevedrà i seguenti passaggi:

- Messaggio di accoglienza (tempo massimo 25 secondi)
- Messaggio di attesa (con tempo stimato e posizione in coda)
- Messaggio per le chiamate fuori orario con l'indicazione degli orari di servizio del Contact Center e di quelli dello sportello.

In caso di prolungamento di attesa è previsto un messaggio che contenga informazioni di vario genere, concordate con SIAM.

Dovrà inoltre essere possibile che:

- L'utente si svincoli immediatamente senza attendere il messaggio di accoglienza
- Il sistema riconosca gli input inviati con digitazione sia su telefoni multifrequenza che su quelli ad impulsi

Per rispondere ad alcune delle richieste dell'utente, la Ditta sarà messa in condizione di visualizzare il software di SIAM, garantendo l'immediata evasione di segnalazioni considerate prioritarie secondo uno schema approvato da SIAM. In questo caso gli operatori della Ditta invieranno una mail all'indirizzo dei referenti indicati da SIAM contenente quanto necessario in relazione all'utente ed alle sue problematiche.

3.4. Chiamate al numero verde Pronto Intervento

La gestione di questo tipo di telefonate andrà gestito attraverso i seguenti passaggi:

- Messaggio di accoglienza (massimo 25 secondi)
- Risposta dell'operatore telefonico

L'operatore telefonico dovrà raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprendere la problematica (cfr. scheda raccolta dati) e dovrà georeferenziare il guasto sul software fornito da SIAM.

In caso arrivassero durante l'arco di un'ora più di 5 chiamate per la stessa emergenza o guasto, l'operatore telefonico dovrà contattare telefonicamente il Reperibile SIAM. Nel caso in cui le

chiamate pervenute in un'ora siano maggiori di 10, l'operatore telefonico dovrà predisporre, concordando il testo con il Reperibile, un messaggio che informi l'utenza del disservizio in atto.

La Ditta dovrà mettere a disposizione anche un numero di telefono per situazioni particolarmente gravi ad esclusivo utilizzo delle autorità (Carabinieri, Polizia, Vigili Urbani, Vigili del Fuoco, ecc.) in modo da avere un accesso diretto senza attese. In questo caso l'operatore telefonico chiamerà direttamente il Reperibile SIAM.

4. Durata del servizio

La durata del servizio è di un anno, in relazione al contratto di SIAM con l'Amministrazione Comunale di Siracusa, fino al 31 marzo 2020, salva la cessazione anticipata del rapporto concessorio con il Comune.

5. Importo del servizio
   5.1. L'importo complessivo dell'appalto ammonta ad € 72.000,00 (settantaduemila/00) IVA esclusa, calcolato in relazione alle quantità indicate, pari a 3.000 contatti/mese, ed a un prezzo per singolo contatto, pari a € 2,00 (IVA esclusa).
   5.2. Negli importi a base di gara sono inclusi tutti gli oneri per effettuare le operazioni previste ai punti 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4.
   5.3. Gli importi a base di gara si riferiscono ai contatti effettivamente gestiti tramite risposta dell'operatore telefonico, non riguardano dunque le risposte da parte del sistema IVR.
   5.4. Nel caso il numero di chiamate fosse superiore a quello ipotizzato, una volta raggiunto l'importo contrattuale, determinato al netto del ribasso percentuale offerto dall'aggiudicatario della gara, il contratto si intenderà concluso.
   5.5. Non è previsto alcun importo contrattuale minimo garantito; se dunque il numero di contatti fosse inferiore a quello ipotizzato e non si arrivasse all'importo complessivo, nulla sarà dovuto alla Ditta, che non potrà avanzare alcuna pretesa ad alcun titolo. In ogni caso, nel caso avvenisse un'estensione del contratto di SIAM, come ipotizzato al punto 4, è facoltà di SIAM estendere il periodo del presente contratto alla scadenza indicata.

6. Oneri a carico della Ditta
   6.1. Per lo svolgimento del servizio la Ditta dovrà fornire il servizio di Contact Center comprensivo di personale, sistemi software ed hardware, infrastrutture come di seguito indicato:
      - Centrale telefonica
      - Sala CED
      - Postazioni operatore
      - Rete locale
      - Internet
      - Sistema UPS e gruppo elettrogeno in modo da garantire sempre e comunque alimentazione elettrica ai sistemi necessari per la funzionalità del Contact Center.
   6.2. La Centrale telefonica dovrà essere:
      - Dotata di Sistema automatico di distribuzione delle chiamate (ACD – Automatic Call Distribution) in entrata con possibilità di interrogazione da parte di SIAM in remoto
      - Idonea a dare un annuncio all'utente in linea a riguardo della coda esistente e della sua posizione in tale coda, fino al momento dell'inizio di conversazione con l'operatore
      - In grado di produrre report dei dati provenienti dal sistema automatico di chiamata organizzabili su diversa scala (oraria, giornaliera, settimanale, mensile) e sui parametri di qualità del servizio
      - corredata di Sistema di registrazione delle telefonate utente gestite, con possibilità di interrogazione on line da parte di SIAM

- Dotata di ridondanza in caso di guasto o disservizio
- Capace di essere ampliata nel caso sia necessario moltiplicare le linee telefoniche sia in ingresso che in uscita, in modo che siano sempre rispettati i livelli di servizio richiesti (cfr. successivo punto 7)

6.3. La Sala CED deve essere dotata di:
- UPS e gruppo elettrogeno in modo da garantire sempre e comunque alimentazione elettrica ai sistemi
- Sistema condizionamento temperatura ambiente
- Sistema di ridondanza server (in caso di guasto)
- Sistema antincendio
- Sistema di garanzia privacy (GDPR)

6.4. Le Postazioni Operatore devono essere nel numero necessario affinché siano rispettati i livelli di servizio richiesti. Devono prevedere la presenza di:
- un PC completo di sistema operativo e software, dotato di antivirus, connessione alla rete
- Cuffie dotate di microfono
- Sufficiente isolamento che preservi dalle interferenze acustiche tra postazioni
- Sistema UPS per garantire continuità elettrica

6.5. La rete locale deve essere dotata di:
- Apparecchiature switched ethernet
- Sistema UPS per garantire continuità elettrica

6.6. Il sistema Internet deve avere in dotazione una banda specifica per lo svolgimento del servizio ed essere protetto con firewall.

7. Livelli di servizio

7.1. I livelli di servizio attesi sono i seguenti:
- Servizio disponibile effettivo
- Accessibilità al servizio telefonico
- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
- Tempo gestione contatti
- SLA (Service Legal Agreement)
- Reports

7.2. Servizio disponibile effettivo: è misurato come il tempo di effettivo funzionamento del sistema di Contact Center rispetto all'orario di cui al precedente punto 2. Questo parametro deve essere pari al 99% su media mensile.

7.3. Accessibilità al servizio telefonico: è la percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera. Questo parametro deve essere pari al 90%.
Per far ciò la Ditta deve predisporre un numero adeguato di linee e di operatori telefonici.

7.4. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico: almeno l'98% dei chiamanti deve parlare con l'operatore telefonico entro 30 secondi successivi al messaggio di accoglienza.
La restante parte (coda) deve parlare non oltre 120 secondi successivi al messaggio di accoglienza.
Il tempo di attesa totale in ogni caso non dovrà mai superare i 240 secondi.
Il controllo del rispetto di tali standard verrà monitorato da SIAM attraverso il Sistema automatico di distribuzione delle chiamate (ACD).
I report giornalieri, settimanali e mensili saranno prodotti dalla Ditta e trasmessi a SIAM per posta elettronica.

7.5. Tempo gestione contatti: il tempo di ogni singola conversazione non dovrà superare i 5 minuti per le chiamate al numero verde Customer Care e 3 minuti per quelle al numero verde Pronto Intervento.

7.6. Service Level Agreement (SLA): sono di due tipi quantitativi e qualitativi.

a) SLA quantitativi

- Percentuale di chiamate gestite rispetto a quelle entrate nell'ACD: 98% giornaliero
- Percentuale di chiamate con tempo di risposta minore di 30 sec.: 80% giornaliero
- Percentuale di chiamate abbandonate in attesa di risposta: 2% giornaliero
- Percentuale di funzionamento ACD: 99% giornaliero
- Percentuale funzionamento IVR: 98% settimanale

I report giornalieri, settimanali e mensili saranno prodotti dalla Ditta e trasmessi a SIAM per posta elettronica.

b) SLA qualitativi: le risposte degli operatori devono rispettare i contenuti dei seguenti documenti:

- Regolamento Servizio Idrico Integrato del Comune di Siracusa
- Procedure e istruzioni tecniche SIAM
- Normativa nazionale di settore e Delibere ARERA
- Codice etico SIAM

La Ditta collaborerà con SIAM per individuare eventuali insoddisfazioni da parte degli utenti, fornendo supporto per il miglioramento del servizio. Per misurare gli standard qualitativi dovranno essere individuati:

- Percentuale di utenti che reputano buono o ottimo il livello di cortesia, professionalità, disponibilità degli operatori: maggiore del 95%
- Percentuale di utenti che hanno ricevuto risposta alla propria richiesta di informazioni: maggiore del 95%
- Percentuale di utenti che valuta il servizio nel suo complesso buono o ottimo: maggiore del 95%

Gli SLA qualitativi saranno misurati da SIAM su un campione di utenti pari al 10% dei contatti giornalieri gestiti. Tali indagini possono essere effettuate da personale interno SIAM o demandate all'esterno a ditte specializzate.

7.7. Reports

La Ditta deve produrre ed inviare giornalmente due diversi reports: uno per il servizio Customer Care e uno per il servizio di Pronto Intervento. Entrambi conterranno:

- Quantità di contatti
  - Quantità di chiamate ricevute
  - Quantità di chiamate abbandonate
  - Quantità di chiamate ricevute (numero e percentuale)
  - Elenco utenti gestiti con dati anagrafici e recapiti telefonici

I dati sopra riportati dovranno essere messi a disposizione di SIAM in tempo reale mediante accesso di quest'ultima sul sistema della Ditta.

- Accessibilità al servizio telefonico e tempo di risposta
  - Quantità di chiamate con risposta operatore entro 30 secondi (numero e percentuale)
  - Quantità chiamate residue con risposta operatore entro 120 secondi (numero e percentuale)
  - Quantità chiamate residue con risposta operatore oltre i 120 secondi (numero e percentuale)

- Tempi di attesa
  - Tempi medi di risposta operatore (in secondi)
  - Tempi medi di conversazione o durata delle chiamate
  - Quantità chiamate gestite entro un tempo massimo di 5 minuti (numero e percentuale)

Tali dati dovranno essere resi alla SIAM con riferimento a periodi specifici richiesti.

Mensilmente la Ditta dovrà fornire a SIAM un report che contenga le seguenti informazioni:

- Chiamate gestite suddivise per tipologia/argomento trattato
- Le domande poste frequentemente (FAQ) suddivise per materie di competenza di SIAM
- Una nota che evidenzi mese per mese le differenze relativamente alle FAQ del mese precedente
- Che interpretazioni sono state date nelle risposte
- Punti critici

La Ditta dovrà archiviare i dati per tutta la durata del contratto in modo che questi siano consultabili online da SIAM.

La Ditta potrà fornire a SIAM anche altri report da essa ritenuti utili ai fini contrattuali. In questo caso le parti esamineranno tali documenti congiuntamente per eventuali modifiche e per approvazione. La Ditta, durante l'esecuzione del contratto, potrà, inoltre, formulare proposte al fine del miglioramento complessivo del servizio all'utenza.

8. Referenti

La Ditta nominerà, all'atto della stipula del contratto, uno o più referenti per la gestione del contratto stesso. In particolare dovrà essere comunicato a SIAM:

- Nome del referente
- Funzione svolta nella Ditta
- Riferimenti telefonici del referente (telefono fisso e cellulare)
- Indirizzo e-mail del referente
- Turni di reperibilità dei referenti

SIAM nominerà il nome del proprio referente, incaricato di seguire le attività inerenti il contratto.

9. Personale e strumenti operativi

9.1. La Ditta dovrà dimensionare opportunamente il numero di postazioni ed operatori telefonici necessari a svolgere il lavoro relativo al presente capitolato in modo da garantirne la corretta esecuzione in tutti i suoi punti.

9.2. IL personale della Ditta dovrà quindi essere correttamente informato sui sistemi in uso (sia della Ditta che di SIAM), sulle leggi, regolamenti e delibere di settore, e su quanto necessario affinché il servizio sia svolto con efficienza ed efficacia.

9.3. Al momento della stipula del contratto la Ditta fornirà a SIAM l'elenco delle risorse messe a disposizione ed i relativi Curriculum vitae. Nel caso SIAM lo ritenesse opportuno, potrà fare dei colloqui al personale della Ditta e, qualora lo ritenesse necessario, potrebbe richiedere la sostituzione degli operatori non ritenuti idonei.

9.4. Al fine dello svolgimento del servizio gli operatori della Ditta potranno accedere ai sistemi della SIAM nella modalità che sarà indicata e nel rispetto della vigente legislazione sulla privacy (GDPR).

10. Obblighi e responsabilità della Ditta

10.1. E' a carico della Ditta, compresi i relativi oneri:

- L'adozione di quanto necessario per garantire l'incolumità delle persone addette al servizio e di terzi e per evitare danni a beni pubblici privati;
- La stipula di una polizza assicurativa per rischi di responsabilità civile contro terzi nell'esecuzione delle prestazioni per un massimale non inferiore a € 500.000,00 (cinquecentomila/00);

10.2. La Ditta ha alle proprie dipendenze le persone ritenute necessarie all'esecuzione del servizio, provvedendo a ogni onere relativo, così come previsto per legge ed esonera la SIAM da ogni e qualsiasi responsabilità relativa ad assicurazioni contro infortuni sul lavoro, invalidità e vecchiaia, disoccupazione volontaria, malattia, ecc. nonché dal pagamento di tutti i contributi che rimangono a carico della Ditta ed a sua esclusiva responsabilità a favore dei propri dipendenti.

11. Penali

11.1. La SIAM, in relazione ai parametri di cui all'art. 7 per verificare la qualità del servizio eseguirà l'analisi dei report, ma potrà anche effettuare delle verifiche, anche a campione, sull'attività svolta. In caso si trovino errori e/o inadempienze rispetto a quanto stabilito nel presente documento, SIAM le contesterà per iscritto alla Ditta provvedendo a non effettuarne il relativo pagamento.
Alla Ditta potranno essere applicate le seguenti penali:

- La percentuale di contatti gestiti ogni mese sul numero di contatti accolti dovrà essere almeno quella di cui all'art. 7.3 (98%). Nel caso si vada sotto tale valore sarà applicata una penale di € 100,00 (cento/00) per ogni punto percentuale peggiorativo;
- La percentuale dei chiamanti deve parlare con l'operatore entro il tempo di cui all'art. 7.4 (80%). Nel caso si vada sotto tale valore sarà applicata una penale di € 100,00 (cento/00) per ogni punto percentuale peggiorativo;
- Per le chiamate in coda (pari alla differenza tra il totale chiamate arrivate e il numero di cui al punto precedente), è tollerata l'attesa massima di 2 minuti. Nel caso tale valore non venga rispettato sarà applicata una penale di € 100,00 (cento/00) per ogni punto percentuale peggiorativo;
- In caso di interruzione totale o parziale del servizio da parte della Ditta, dovuta a un problema tecnico dei sistemi o dell'organizzazione della Ditta, sarà applicata una penale di € 500,00 (cinquecento/00) per la prima ora di disservizio e di € 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni ora successiva di disservizio;
- Se gli operatori della Ditta rilasciano informazioni errate o di livello qualitativo non rispondente alle attese di SIAM (rif. Art. 7.6 SLA qualitativi), sarà applicata una penale di € 100,00 (cento/00) per ogni risposta errata;
- Nel caso in cui, a seguito di verifiche effettuate dalla SIAM, come indicato al punto 7.6 del presente capitolato, il livello di soddisfazione degli utenti fosse minore di quello atteso e pari al 95%, verrà applicata una penale di € 100,00 (cento/00) per ogni punto percentuale peggiorativo.

11.2. Qualora l'importo complessivo delle penali superi il 10% dell'importo contrattuale, SIAM si riserva la facoltà di risolvere il contratto, addebitando alla Ditta gli eventuali maggiori costi e ogni danno provocato da tale risoluzione.

11.3. L'applicazione delle penali da parte di SIAM sarà preceduta da una contestazione scritta contenente gli addebiti e dall'acquisizione di eventuali giustificazioni da parte della Ditta.

11.4. L'applicazione della penale non esclude ogni eventuale richiesta di risarcimento del maggior danno subito da SIAM a causa del ritardo.

12. Modalità di pagamento

12.1. A fronte delle prestazioni oggetto del contratto, SIAM corrisponderà alla Ditta i prezzi offerti in sede di gara. Gli importi si riferiscono ai contatti effettivamente gestiti, dunque non riguardano le chiamate gestite da IVR, ma solo quelle con risposte dell'operatore fisico.

12.2. Gli importi dovranno intendersi remunerativi di ogni onere e prestazione connessa al contratto, compresi oneri relativi a spese accessorie (materiali di consumo, cancelleria, ecc.), comprese le spese inerenti il personale della Ditta per quanto attiene all'avvio del lavoro ed alla formazione del personale SIAM. La Ditta, di conseguenza, non avrà null'altro da SIAM tenendola indenne da qualsiasi pretesa da parte di terzi.

12.3. Il corrispettivo per le somme di cui ai precedenti commi verrà fatturato mensilmente a consuntivo in relazione alle attività effettuate secondo un report prodotto dalla Ditta e approvato da SIAM. Sulla base di tale report approvato la Ditta emetterà fattura e SIAM provvederà al pagamento a 90 giorni data fattura.

12.4. La Ditta riconosce espressamente a proprio carico l'obbligo di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari (L.13/8/2010 n. 136 e s.m.i.) e, sottoscrivendo il contratto, assume espressamente gli obblighi della predetta legge (L.13/8/2010 n. 136 e s.m.i.).

12.5. In applicazione alla L. 137/2010 e s.m.i. la Ditta deve comunicare a SIAM gli estremi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione e le generalità e codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

12.6. Nei contratti sottoscritti con subappaltatori e subcontraenti, deve essere inserita, pena nullità, un'apposita clausola a riguardo della tracciablità dei flussi finanziari secondo la L.136/2010 e s.m.i..

12.7. La SIAM ha diritto di risolvere il contratto e di procedere all'esecuzione d'ufficio dello stesso qualora le transazioni non siano state eseguite senza avvalersi di banche o società Poste Italiane SpA, nel rispetto dell'art. 3 della L.136/2010 e s.m.i..

13. Norme di sicurezza e privacy

Il servizio deve svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni e igiene del lavoro secondo quanto prescritto dal D.Lgs. 81/08 ed in ottemperanza alla tutela della privacy, come da regolamento generale sulla protezione dei dati UE n. 2016/679, meglio noto con la sigla GDPR.

14. Infortuni

La Ditta si obbliga a manlevare la SIAM da ogni responsabilità nel caso di infortuni o danni subiti dal personale addetto al servizio di Contact center oggetto della presente gara.

15. Riservatezza

15.1. La Ditta svolgerà per conto della SIAM un'attività che comporta il trattamento dei dati dei clienti della stessa (dati personali), per questo si rende necessario formalizzare gli adempimenti previsti dalla vigente normativa in materia di privacy (GDPR).

15.2. La SIAM, ai sensi del vigente regolamento GDPR, nominerà la Ditta, fino a revoca, responsabile del trattamento dei dati personali trattati, affidandole le incombenze e le responsabilità per la tutela dei dati personali oggetto del trattamento.

15.3. Dalla sottoscrizione del contratto la Ditta accetterà la nomina e confermerà la diretta e approfondita conoscenza degli obblighi che si assumerà in relazione al dettato del regolamento GDPR e si impegnerà a procedere al trattamento dei dati personali nel rispetto delle procedure interne, misure tecniche e di tutto quanto imposto dal regolamento stesso.

15.4. La Ditta nominerà al suo interno un incaricato del trattamento dei dati e vigilerà in merito alle operazioni d raccolta e trattamento dati vigilando sulla loro puntuale applicazione.

16. Subappalto

16.1. Il subappalto è disciplinato dall'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e sarà ammesso nelle soglie percentuali da esso previste.

16.2. In caso di subappalto i concorrenti devono indicare, al momento dell'offerta, le attività del servizio che intendono subappaltare e in quale quota.

17. Risoluzione e prosecuzione del contratto

17.1. La SIAM ha facoltà di risolvere il contratto mediante semplice lettera raccomandata o inviata per posta elettronica certificata (PEC), senza necessità di ulteriori adempimenti, nei seguenti casi:

a) frode nell'esecuzione del servizio;
b) inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
c) sospensione del servizio o mancata ripresa da parte della Ditta senza giustificato motivo;
d) qualora l'importo delle penali superi il 10% dell'importo di gara;
e) violazione della legge 136/2010 e s.m.i., qualora cioè le transazioni non siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane, nel rispetto dell'art. 3 della legge 136/2006 e s.m.i..
f) nei casi di mancata osservanza del regolamento GDPR.

17.2. In caso di fallimento della Ditta o di risoluzione del contratto, la SIAM si riserva la facoltà di interpellare il secondo ed il terzo classificato al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio alle medesime condizioni economiche da questi proposte in sede di offerta.

18. Ritardo o sospensione del contratto

La Ditta non può sospendere o ritardare per nessun motivo le attività oggetto di appalto nel caso che ritenga di avere eccezioni o riserve da presentare, facendo con ciò esplicito riferimento all'art. 1462 c.c..

19. Cessione del credito e del contratto

E' esclusa qualunque cessione del credito e del contratto.

20. Disposizioni antimafia

20.1. La Ditta prende atto che, ai sensi del D.Lgs. 159/2011 e s.m.i., l'esecuzione dei servizi oggetto del contratto è subordinata all'integrale e assoluto rispetto della legislazione antimafia vigente nel periodo di durata dell'appalto. La SIAM si riserva il diritto di verificare la permanenza dei requisiti contemplati dalle disposizioni antimafia per l'affidamento delle prestazioni previste dal contratto stesso.

20.2. La Ditta si impegna comunque a comunicare immediatamente alla SIAM, ai sensi del D.Lgs. 159/2011 e s.m.i. quanto di seguito riportato:

a) eventuali procedimenti o provvedimenti, definitivi o provvisori, emessi successivamente alla stipula del contratto nei riguardi della Ditta ovvero dei soggetti di cui all'art. 85 del D.Lgs. 159/2011;
b) ogni modificazione intervenuta in merito alla rappresentanza legale e agli altri soggetti di cui all'art. 85 del D.Lgs. 159/2011;
c) ogni variazione della composizione societaria eccedente il 2% (due per cento) rispetto a quella comunicata prima della stipula del contratto con la dichiarazione resa ai fini dell'art. 1 del DPCM 11.05.1991 n. 187;
d) ogni altra comunicazione eventualmente prevista dalla legislazione emanata successivamente alla stipula del presente contratto.

20.3. La Ditta prende atto che, rinunciando espressamente a ogni eccezione a riguardo, ove nel corso del contratto fossero emanati i provvedimenti dei precedenti commi, il contratto di appalto si risolverà di diritto, fatta salva la facoltà di SIAM di richiedere il risarcimento dei danni subiti.

21. Definizione delle controversie
    21.1. Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti non sospenderà l'esecuzione delle obbligazioni, comunque assunte con il presente atto. Le parti si impegnano ad esprimere, con la migliore volontà, ogni tentativo di composizione amichevole.
22. Ogni controversia di natura tecnica, amministrativa e/o giuridica che dovesse insorgere nell'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto, sia in corso d'opera che al termine della fornitura, con l'esclusione della competenza arbitrale, sarà di competenza del foro di Siracusa.

23. Recesso
    23.1. La SIAM si riserva la facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento senza necessità di giustificazione e senza che, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 c.c., la Ditta possa vantare diritti e compensi, risarcimenti o indennizzi a qualsiasi titolo.
    23.2. In caso di recesso alla Ditta saranno corrisposti esclusivamente i compensi per i servizi effettivamente resi alla data di recesso.
    23.3. La volontà di recedere dal contratto da parte di SIAM sarà comunicata alla Ditta con un preavviso di 45 (quarantacinque) giorni.

24. Richiamo alle norme legislative e regolamentari
    Si intendono espressamente richiamate e sottoscritte le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia e in particolare il regolamento generale sulla protezione dei dati UE n. 2016/679, meglio noto con la sigla GDPR.
    24.1. La SIAM adotta il modello di organizzazione, gestione e controllo disciplinato dal D.Lgs. 231/2001; tale modello può essere visionato sul sito internet della SIAM (www.siamspa.it). La Ditta dovrà prenderne visione ed adeguarsi ad esso.
    24.2. Ogni diritto della Ditta nascente dal presente appalto decadrà con la risoluzione o la decadenza della Convenzione per la gestione del servizio idrico integrato tra la SIAM ed il Comune di Siracusa.
    24.3. La SIAM adotta un sistema di gestione della qualità e ambiente secondo le norme ISO EN 9001 e 14001. La politica qualità e ambiente di SIAM è disponibile sul sito internet www.siamspa.it. La Ditta dovrà prenderne visione e condividerne i contenuti.