

Gara europea a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023, s.m.i. per il servizio di osservatorio sociale per l'acquisizione del servizio di osservatorio sociale per la costruzione e l'analisi di dati finalizzati a sostenere la programmazione sociale nel territorio di competenza di ATS Città Metropolitana di Milano per un periodo di 36 mesi

CAPITOLATO TECNICO

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Milano  
Città Metropolitana

Allegato 1 al Capitolato Speciale d'Appalto

### CAPITOLATO TECNICO

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023, PER IL SERVIZIO DI OSSERVATORIO SOCIALE PER LA COSTRUZIONE E L'ANALISI DI DATI FINALIZZATI A SOSTENERE LA PROGRAMMAZIONE SOCIALE NEL TERRITORIO DI COMPETENZA DI ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO, OCCORRENTE ALL'ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO, PER UN PERIODO DI 36 MESI.**

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP) è Carmela Merola, Responsabile SS Procedimenti di Gara

Il funzionario istruttore: è Enrico Scotti email: [escotti@ats-milano.it](mailto:escotti@ats-milano.it).

**SC GESTIONE ACQUISTI**

---

**AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO**

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio n. 45 – Milano (20123)

Tel. 02.8578.2381 - Fax 02.8578.2439

e-mail: [gare@ts-milano.it](mailto:gare@ts-milano.it) – PEC: [approvvigionamenti@pec.ats-milano.it](mailto:approvvigionamenti@pec.ats-milano.it)

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969

Gara europea a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023, s.m.i. per il servizio di osservatorio sociale per l'acquisizione del servizio di osservatorio sociale per la costruzione e l'analisi di dati finalizzati a sostenere la programmazione sociale nel territorio di competenza di ATS Città Metropolitana di Milano per un periodo di 36 mesi

CAPITOLATO TECNICO

<b><u>1. - Premessa</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2 - Finalità</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>3 - Ambito del servizio</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>4 - Durata del contratto</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>5 – Proprietà intellettuale</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>6 – Requisiti funzionali e aspetti tecnici</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>7 – Sistema di gestione dei contenuti - Requisiti di Security</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>8 – Progettazione, Realizzazione</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>9 – Formazione</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>10 – Servizi di Assistenza</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>11– Sistema di valutazione dei risultati</u></b>	<b><u>9</u></b>

---

**AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO**

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio n. 45 – Milano (20123)

Tel. 02.8578.2381 - Fax 02.8578.2439

e-mail: [gare@ts-milano.it](mailto:gare@ts-milano.it) – PEC: [approvvigionamenti@pec.ats-milano.it](mailto:approvvigionamenti@pec.ats-milano.it)

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969

## 1. - Premessa

ATS Città Metropolitana di Milano (d'ora in avanti ATS) ha l'esigenza di individuare, tramite apposita gara d'appalto, un operatore economico al quale affidare il servizio osservatorio sociale per la costruzione e l'analisi di dati finalizzati a sostenere la programmazione sociale nel territorio di competenza.

La priorità è la definizione di una progettualità connessa alla conoscenza dell'attuale programmazione zonale 2021-23 e alle macroaree/policy di intervento strategico previste dalle linee guida regionali.

Il progetto, essendo triennale, dovrà inoltre essere connesso con la futura programmazione territoriale 2025-27 che preveda oltre all'implementazione delle policy della precedente programmazione 2021-23, percorsi di integrazione socio-sanitaria e sociale che aiutino il lavoro congiunto tra i servizi territoriali. Pertanto alla base del sistema di osservazione, monitoraggio e analisi è indispensabile:

- la conoscenza delle politiche sociali, in particolare regionale,
- sistemi informativi che mettano a disposizione conoscenze e dati contestualizzati valorizzando e sistematizzando quanto già esistente (banche dati nazionali, regionali ma anche ricerche locali)
- strumenti per creare connessioni tra progetti, funzioni e aree.

La finalità è consentire, in tal modo, ai territori di avere dati e letture precise sullo stato dei bisogni e dei servizi al fine di realizzare analisi e programmazioni più rispondenti ai bisogni locali.

Il territorio di competenza di ATS Città Metropolitana di Milano è suddiviso in 17 Ambiti Territoriali in cui i 193 comuni presenti hanno deciso di associarsi per sviluppare risposte congiunte ai bisogni assistenziali della popolazione.

Il Piano di Zona (art. 18, L.r. 3/2008) è lo strumento della programmazione che ogni ambito territoriale ha sviluppato per definire la rete d'offerta sociale e si configura come lo strumento privilegiato per conseguire forme di integrazione tra le varie politiche mediante l'analisi dei bisogni, la definizione delle priorità, la gestione innovativa, flessibile e partecipata del sistema di offerta.

L'Ufficio di Piano è il centro organizzativo che fornisce supporto tecnico-amministrativo all'Assemblea dei Sindaci per quel che riguarda la programmazione sociale in forma associata e il suo monitoraggio, garantendo il coordinamento degli interventi e delle azioni concernenti le politiche di welfare di competenza dei Piani di zona.

Le linee di indirizzo per la triennalità 2021/23 - DGR 4563/2021 mirano a stimolare l'evoluzione del ruolo dei Piani di Zona come centro programmatico e organizzativo della rete del welfare locale.

Una occasione per un nuovo modello di risposta al bisogno, che superi l'approccio settoriale degli interventi verso una risposta integrata e trasversale che comprenda l'integrazione socio-sanitaria e le evoluzioni previste dal PNRR.

I Piani di Zona rappresentano quindi la possibilità di mobilitare risorse aggiuntive, pubbliche e private, per rispondere a nuove esigenze sociali.

---

### AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio n. 45 – Milano (20123)

Tel. 02.8578.2381 - Fax 02.8578.2439

e-mail: [gare@ts-milano.it](mailto:gare@ts-milano.it) – PEC: [approvvigionamenti@pec.ats-milano.it](mailto:approvvigionamenti@pec.ats-milano.it)

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969

La disponibilità di un sistema di osservazione permette di aumentare l'accuratezza programmatoria da parte degli Uffici di Piano in fase di pianificazione e progettazione in vista della prossima programmazione 2025-27.

Permette così ad ATS ed alle ASST di avere elementi complementari per la lettura dei bisogni e la "clusterizzazione" di popolazioni a rischio.

## 2 - Finalità

Il servizio richiesto da ATS dovrà permettere la realizzazione di un sistema di osservazione, monitoraggio, analisi e previsione dei fenomeni sociali ovvero del sistema sociale nel territorio metropolitano.

Pertanto, il servizio riguarderà le attività di analisi e ricerca che consentano l'individuazione e la definizione di indicatori di vulnerabilità e disegualianza per orientare la raccolta dei dati, effettuarne una analisi e lettura ragionata con lo scopo di delineare profili di comunità da restituire agli Enti deputati alla programmazione così da approfondire e diffondere conoscenza, contribuire alla programmazione efficace e rendere sostenibili le azioni.

## 3 - Ambito del servizio

ATS dispone di tutti i Piani di zona, degli Accordi di Programma e relativi allegati elaborati dagli Ambiti per la programmazione del triennio citato in premessa e delle precedenti triennali, nonché dei progetti premiali oltre che ai dati sanitari e socio-sanitari pubblicati sul portale ATS elaborati dall'Unità di Epidemiologia. Inoltre, garantisce la collaborazione con gli Uffici di Piano, i Comuni e le ASST ed eventuali altri Enti quali ad esempio Enti del terzo Settore per la messa a disposizione di banche dati che si rendano necessarie.

Il servizio dovrà prevedere quanto segue:

- Analisi dei dati demografici nel contesto ATS e variabili da considerare come elementi di possibili disegualanze di ben-essere comunitario almeno a livello di Ambito sociale Territoriale utili anche per il confronto tra i diversi ambiti territoriali di ATS (età, genere, la presenza di disabilità, censo, livello di istruzione, dispersione scolastica, occupabilità lavorativa, provenienza geografica, digital divide, composizione e dimensione familiare, elementi di fragilità familiare quali la tutela minorile e la violenza domestica, ecc.) ed altri elementi che dovessero emergere dall'attività di analisi e che mostrassero elementi di significatività finalizzati alla programmazione zonale quali ad esempio essere la copertura di servizi sociali e socio-sanitari in correlazione con i dati sopra riportati.
- Definizione degli indicatori protettivi quali ad esempio il capitale sociale, lo sviluppo di comunità, il grado di coesione sociale. Gli indicatori proposti reperibili anche in letteratura (densità di presenza di organismi di volontariato, enti del terzo settore, attività filantropiche, etc.) dovranno fornire elementi di valutazione sul contesto sociale finalizzati alla programmazione zonale.
- Metodi statistici per rilevare la significatività del dato. Utilizzare le principali fonti di dati demografici, sociali, osservatori specializzati, analisi campionarie presenti in letteratura per poter integrare e confrontare i dati nel territorio di ATS con altri contesti geografici e reperire autonomamente dati di conoscenza.
- L' utilizzo per l'attività di analisi e reportistica anche dati ed elementi conoscitivi offerti e prodotti da ATS Milano e dagli Ambiti Sociali ricavabili dai flussi regionali e/o dai flussi delle Cartelle Sociali Informatizzate comunali.
- Reportistica ragionata che dovrà comprendere modalità di esplicazione su base georeferenziata comunale o se non possibile almeno di Ambito sociale territoriale e storica su più anni dove disponibile.
- Rappresentazioni euristiche come grafici che mettano in correlazione più variabili che mostrino come la correlazione dei dati offra informazioni aggiuntive per l'attività programmatoria zonale.

---

### AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio n. 45 – Milano (20123)

Tel. 02.8578.2381 - Fax 02.8578.2439

e-mail: [gare@ts-milano.it](mailto:gare@ts-milano.it) – PEC: [approvvigionamenti@pec.ats-milano.it](mailto:approvvigionamenti@pec.ats-milano.it)

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969

*CAPITOLATO TECNICO*

- Reportistica di analisi complessiva su tutte le variabili individuate almeno annuale con dati inerenti il territorio di ATS con confronto tra i 17 Ambiti territoriali, la scadenza del primo report è prevista entro 2 mesi dall'avvio del servizio.
- Garantire con tempestività, almeno 1 report all'anno, reportistiche specifiche a fronte di richieste motivate da esigenze programmatiche di carattere regionale (prossima programmazione sociale 2025-27) o su altri input provenienti da altri Enti. A titolo esemplificativo per la partecipazione a bandi europei, nazionali, regionali, per un minimo di tre report annuali.
- La reportistica prodotta dovrà essere orientata alla costruzione di Profili di comunità su base di Ambito Sociale Territoriale offrendo un quadro conoscitivo delle caratteristiche della popolazione residente negli ambiti sociali, delle sue problematiche e dell'articolazione dei servizi e delle risorse.
- L'aggiudicatario dovrà documentare un gruppo di lavoro multidisciplinare al fine di una lettura olistica dei fenomeni sociali dei territori. Le proposte dovranno necessariamente contenere un approccio di lavoro partecipato. Dovrà inoltre garantire la partecipazione a gruppi studio qualora se ne ravveda la necessità/opportunità.
- Garantire la disponibilità per incontri di coordinamento e lavoro congiunto con i servizi ATS (Dip PIPSS e Unità di Epidemiologia) e gli Uffici di Piano o altri attori individuati da ATS Milano, almeno per un minimo di 4 incontri annuali, per un totale di 12 incontri nel triennio prevedendo all'avvio dell'incarico incontri temporalmente ravvicinati-
- Garantire attività formative. Il servizio deve comprendere la formazione finalizzata all'acquisizione di competenze nell'area dell'analisi delle politiche sociali e dei sistemi di welfare così come previsto nell'art. 9.
- Alimentare lo spazio cloud messo a disposizione da ATS inserendo i materiali prodotti.

#### **4 – Durata del contratto**

La durata del servizio previsto, di cui al presente documento, è di 36 mesi a partire dalla data di sottoscrizione del contratto.

#### **5. – Proprietà intellettuale**

Tutto il materiale sviluppato relativo alla presente fornitura, unitamente a tutta la documentazione tecnica e di esercizio prodotta, dovranno intendersi di proprietà intellettuale di ATS.

#### **6. - Requisiti funzionali e aspetti tecnici**

Il servizio reso dovrà garantire la flessibilità necessaria per poter analizzare fenomeni sociali dinamici. I servizi di cui al presente capitolato sono a tutti gli effetti attività riconosciute e offerte attraverso un modello di lavoro partecipato con diversi stakeholder ed esperti del settore. Potrà inoltre essere richiesta la partecipazione a gruppi studio qualora se ne ravvisi la necessità/opportunità.

Le modalità di esecuzione del contratto dovranno necessariamente contenere un approccio di lavoro partecipato, così come normato dalla legislazione internazionale, nazionale e regionale, che in più parti richiama alla promozione di percorsi partecipativi e collaborativi, nei quali sono coinvolte le risorse della comunità nell'affrontare la complessità crescente dei contesti urbani.

---

**AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO**

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio n. 45 – Milano (20123)

Tel. 02.8578.2381 - Fax 02.8578.2439

e-mail: [gare@ts-milano.it](mailto:gare@ts-milano.it) – PEC: [approvvigionamenti@pec.ats-milano.it](mailto:approvvigionamenti@pec.ats-milano.it)

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969

## 7. - Sistema di gestione dei contenuti – Requisiti di security

S E C 1	<i>Sicurezza logica, fisica e organizzativa</i>
	Dato il grado di confidenzialità delle informazioni gestite dal sistema, l'aggiudicatario dovrà garantire tutte le misure di sicurezza logica (riservatezza, integrità, disponibilità dei dati) e organizzativa per garantire il rispetto della normativa vigente, tenendo conto delle best practices di sicurezza informatica.
S E C 2	<i>Privacy</i>
	Fare riferimento alla normativa sulla privacy secondo quanto riportato al capitolo "Riferimenti documentali e normativi" del presente documento.  L'aggiudicatario sarà designato come responsabile esterno del trattamento dei dati.
S E C 3	<i>GDPR (General Data Protection Regulation) – Regolamento UE 2016/679</i>
	Le prestazioni oggetto della presente fornitura dovranno essere conformi al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR, General Data Protection Regulation – Regolamento UE 2016/679) e al D.Lgs. n. 101/2018, recante disposizioni per l'adeguamento della normativa italiana al Regolamento testè citato.
S E C 4	<i>Gestione dati personali e sensibili</i>
	Il sistema nell'eventualità di gestione di dati personali e sensibili deve essere predisposto alla cifratura e protezione dei dati.

CAPITOLATO TECNICO

	In linea con il requisito SEC3 "GDPR (General Data Protection Regulation) – Regolamento UE 2016/679", l'Aggiudicatario deve inoltre garantire tecniche di pseudonimizzazione.
--	---

S E C 5	<i>Audit e Monitoraggio</i>
	<p>ATS si riserva la facoltà di sottoporre ad audit e monitoraggio tutte le attività del servizio erogato e, in particolare, quelle relative al trattamento delle informazioni sensibili effettuate dall'aggiudicatario e dal personale di cui esso intende avvalersi per tutta la durata contrattuale. Le attività di audit e monitoraggio potranno riguardare i seguenti processi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• qualità e prestazioni dei servizi erogati dall'aggiudicatario;</li> <li>• conformità dei servizi erogati dal sistema alle policy di ATS, riferite nel presente documento.</li> </ul> <p>ATS informerà lo SPOC dell'aggiudicatario, con preavviso di almeno 30 giorni, della pianificazione, dei tempi e delle modalità delle sessioni di audit previste.</p>

S E C 5	<i>Protezione da potenziali vulnerabilità</i>
	L'Aggiudicatario dovrà garantire l'impossibilità di correlare i dati anagrafici con eventuali dati sensibili trattati. Per la separazione logica delle informazioni confidenziali e sensibili, le policy di ATS prevedono anche l'utilizzo della crittografia dei dati. A questo proposito l'Aggiudicatario dovrà elaborare ed applicare, già in fase di progettazione e successivamente di erogazione del servizio, uno specifico piano di sicurezza volto a minimizzare il rischio alla confidenzialità dei dati trattati dal sistema.

**AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO**

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio n. 45 – Milano (20123)

Tel. 02.8578.2381 - Fax 02.8578.2439

e-mail: [gare@ts-milano.it](mailto:gare@ts-milano.it) – PEC: [approvvigionamenti@pec.ats-milano.it](mailto:approvvigionamenti@pec.ats-milano.it)

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969

## 8. - Progettazione, realizzazione

L'aggiudicatario è responsabile delle attività di progettazione e realizzazione dell'oggetto del presente Capitolato Tecnico. Gli indicatori sociali che saranno individuati quali pilastri per la realizzazione del sistema Osservatorio Sociale dovranno rispondere alle seguenti caratteristiche:

- accuratezza e validazione scientifica;
- tempestività per poter essere utilizzati per programmazioni locali;
- confrontabilità, in serie storica su più anni e cogliendo le differenze tra i 17 ambiti sociali in cui è suddiviso il territorio di ATS Milano;
- orientabilità, il dato grezzo di per sé non è portatore di valore euristico se non inserito in un contesto di ricerca conoscitiva;
- significatività: il contesto di ATS Milano comprende circa 3,5 milioni di abitanti, più del 6% della popolazione nazionale; pertanto, il livello quantitativo assume dimensioni significative per leggere i fenomeni di portata regionale e nazionale.
- rilevanza Statistica.

Il progetto esecutivo dell'Aggiudicatario deve dare evidenza dell'applicazione delle best practices sulla conduzione del progetto, dalla pianificazione alle scelte organizzative e fino alle metodologie adottate.

ATS vigilerà, in un'ottica di collaborazione e condivisione con l'operatore economico, sul corretto andamento ed avanzamento delle attività di progettazione e di realizzazione del servizio.

Nel suo ruolo di responsabilità del contratto e di gestione del rapporto di fornitura, si richiede all'Aggiudicatario la massima trasparenza e tracciabilità delle attività svolte in tutte le fasi del progetto, nel rispetto degli obiettivi e dei vincoli contrattuali previsti. A questo proposito il progetto esecutivo dell'Aggiudicatario deve definire le modalità, le fasi e le date (milestone) di condivisione con ATS.

L'aggiudicatario risponderà in tempi congrui alle esigenze programmatiche che non siano al momento preventivabili.

## 9. – Formazione

Il servizio deve comprendere la formazione, finalizzata all'acquisizione di competenze nell'area dell'analisi delle politiche sociali e dei sistemi di welfare.

La formazione dovrà consistere in almeno **4 giornate annue** per un totale di minimo **12 giornate nel triennio**, prevedendo la possibilità di una articolazione geografica e/o per tematiche rilevanti.

La formazione potrà essere fruita anche tramite mezze giornate su specifici e ben definiti ambiti, quali:

- target specifici e/o tematiche rilevanti ad esempio, famiglia infanzia e adolescenza, povertà e disuguaglianze, persone con disabilità, migrazioni, lavoro e nuovi scenari, comunità territoriale e nuove prossimità, l'abitare e la rigenerazione urbana, ecc.;
- dati e ricerche, progetti e sperimentazioni;
- integrazione socio-sanitaria e buone pratiche territoriali.

---

**AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO**

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio n. 45 – Milano (20123)

Tel. 02.8578.2381 - Fax 02.8578.2439

e-mail: [gare@ts-milano.it](mailto:gare@ts-milano.it) – PEC: [approvvigionamenti@pec.ats-milano.it](mailto:approvvigionamenti@pec.ats-milano.it)

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969



Gara europea a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023, s.m.i. per il servizio di osservatorio sociale per l'acquisizione del servizio di osservatorio sociale per la costruzione e l'analisi di dati finalizzati a sostenere la programmazione sociale nel territorio di competenza di ATS Città Metropolitana di Milano per un periodo di 36 mesi

#### CAPITOLATO TECNICO

L'attività in aula sarà effettuata presso la sede che verrà indicata da ATS, nel territorio di sua competenza. Se concordato con il DEC, alcune fasi dell'attività di formazione potranno essere effettuate in teleconferenza. La formazione deve essere fruibile anche in modalità asincrona, attraverso supporti multimediali.

L'attività formativa dovrà essere pianificata in accordo con ATS in modo da non intralciare, rallentare o impedire la normale operatività degli utenti coinvolti. La formazione dovrà essere accreditata tramite il servizio formazione di ATS Milano.

#### **10. – Servizi di assistenza**

L'affidatario è tenuto a garantire, per tutta la durata del periodo contrattuale, la massima efficienza che si attua nella condivisione, collaborazione ed assistenza all'utilizzo delle banche dati, del materiale reportistico, etc, in modo da assicurare lo sviluppo programmatico del sistema sociale e sociosanitario integrato.

Successivamente alla firma del contratto e per tutta la durata del contratto sarà cura del Fornitore provvedere all'aggiornamento continuo del DEC e/o suo/i delegato/i, garantendo la possibilità di accedere alle banche dati, al materiale reportistico, etc in modo semplice.

#### **11. - Sistema di valutazione dei risultati**

La gestione del servizio di osservatorio sociale, dei servizi realizzativi programmati e del servizio di assistenza è disciplinata nel CSA, nella parte in cui vengono illustrati gli indicatori di qualità e gli SLA del servizio; si rimanda, pertanto, a tale documento per la descrizione esaustiva degli obiettivi e delle azioni contrattualmente previste.

---

**AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO**

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio n. 45 – Milano (20123)

Tel. 02.8578.2381 - Fax 02.8578.2439

e-mail: [gare@ts-milano.it](mailto:gare@ts-milano.it) – PEC: [approvvigionamenti@pec.ats-milano.it](mailto:approvvigionamenti@pec.ats-milano.it)

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969