

SCHEDA: ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI BUSINESS TRAVEL MANAGEMENT E DI SUPPORTO ALLE MISSIONI ISTITUZIONALI DI REGIONE LOMBARDIA – LOTTO 1.

Oggetto e descrizione del servizio	Servizio integrato di Business Travel Management e di supporto alle missioni istituzionali di Regione Lombardia, finalizzato a garantire la gestione organizzata, efficiente e digitalizzata delle trasferte effettuate dal personale regionale e dagli amministratori regionali, attraverso la messa a disposizione di strumenti tecnologici, servizi di prenotazione, assistenza specialistica, monitoraggio e rendicontazione. Il servizio comprende la gestione delle attività connesse alla pianificazione, prenotazione, modifica, cancellazione e monitoraggio delle trasferte, nonché il supporto alle missioni istituzionali nazionali e internazionali. L'appalto è suddiviso nei seguenti lotti funzionali: • Lotto 1 – Business Travel Management: comprendente la fornitura e gestione di una piattaforma digitale per la gestione delle trasferte e dei relativi servizi di assistenza e supporto operativo. • Lotto 2 – Executive Travel e Missioni Istituzionali: comprendente servizi specialistici ad elevata personalizzazione dedicati agli organi di governo regionale, alle delegazioni istituzionali e alle missioni caratterizzate da particolari esigenze organizzative.
Sedi di esecuzione del servizio/fornitura	Il servizio dovrà essere svolto di norma presso la sede dell'aggiudicatario e/o da remoto tramite collegamenti telematici. L'affidatario dovrà utilizzare la strumentazione informatica, i collegamenti internet e telefonici di sua proprietà.
Prodotti ed eventuali tempistiche	Finalità del servizio: Il servizio è finalizzato a: • semplificare i processi di gestione delle trasferte; • migliorare l'esperienza degli utenti; • garantire il rispetto delle policy regionali; • favorire il contenimento e il monitoraggio della spesa; • assicurare adeguati livelli di assistenza ai fruitori dei servizi oggetto dell'affidamento; • migliorare la capacità di analisi e rendicontazione delle spese di missione. Utenti del servizio: Possono usufruire dei servizi oggetto dell'appalto: • dipendenti regionali; • dirigenti; Volumi indicativi del servizio: I dati storici disponibili evidenziano un volume annuo superiore a 2.000 operazioni di viaggio comprendenti servizi ferroviari, aerei, alberghieri e ulteriori servizi connessi alle missioni. LOTTO 1 – BUSINESS TRAVEL MANAGEMENT Descrizione generale del servizio: 1. Il Lotto 1 ha ad oggetto l'erogazione di un servizio integrato di Business Travel Management finalizzato alla gestione delle trasferte del personale di Regione Lombardia mediante l'utilizzo di strumenti digitali e servizi specialistici di prenotazione e assistenza.

2. Il servizio dovrà consentire la gestione dell'intero ciclo di vita della trasferta, dalla richiesta iniziale fino alla rendicontazione finale, attraverso un'unica piattaforma digitale accessibile agli utenti autorizzati.
3. L'affidatario dovrà garantire la disponibilità di strumenti e servizi idonei a supportare l'Amministrazione nelle attività di:
 - prenotazione dei servizi di viaggio;
 - gestione delle autorizzazioni;
 - monitoraggio della spesa;
 - controllo del rispetto della Travel Policy (allegato);
 - gestione delle modifiche e delle cancellazioni;
 - analisi dei dati e reportistica.

Piattaforma digitale:

1. L'affidatario dovrà mettere a disposizione una piattaforma digitale in modalità SaaS (Software as a Service), accessibile tramite browser web e dispositivi mobili.
2. La piattaforma dovrà essere disponibile in lingua italiana.
3. La piattaforma dovrà consentire almeno:
 - accesso profilato degli utenti (max 50);
 - gestione delle richieste di missione;
 - workflow autorizzativi;
 - prenotazione dei servizi di viaggio;
 - gestione delle modifiche;
 - gestione delle cancellazioni;
 - consultazione dello storico delle missioni (ad uso esclusivo del DEC);
 - consultazione dello storico delle prenotazioni (ad uso esclusivo del DEC);
 - consultazione dello storico delle fatture (ad uso esclusivo del DEC);
 - estrazione dati e reportistica (ad uso esclusivo del DEC).
4. La piattaforma dovrà consentire la gestione contemporanea di più utenti e garantire la completa tracciabilità delle operazioni effettuate.

Requisiti funzionali minimi:

La piattaforma dovrà consentire agli utenti autorizzati di:

- ricercare le migliori soluzioni disponibili (almeno due);
- confrontare differenti opzioni di viaggio;
- effettuare prenotazioni;
- modificare prenotazioni esistenti (in linea con le regole tariffarie);
- richiedere cancellazioni (in linea con le regole tariffarie);
- monitorare lo stato delle richieste;
- accedere ai documenti di viaggio emessi.

Le funzionalità dovranno essere disponibili sia per le trasferte nazionali sia per quelle internazionali.

Servizi prenotabili:

1. La piattaforma dovrà consentire la prenotazione e gestione dei seguenti servizi:
 - trasporto ferroviario nazionale e internazionale;
 - trasporto aereo nazionale;
 - trasporto aereo internazionale e intercontinentale;
 - strutture alberghiere;

- autonoleggio;
 - trasporto marittimo;
2. L'affidatario dovrà garantire l'accesso al più ampio numero possibile di operatori e fornitori presenti sul mercato.
 3. Sono esclusi dal Lotto 1:
 - servizi NCC;
 - transfer dedicati;
 - gestione delle delegazioni;
 - servizi VIP;
 - servizi di assistenza personalizzata agli organi di governo regionale.

Travel Policy regionale:

1. Dovranno essere configurabili almeno:
 - limiti economici per categoria di spesa;
 - classi di viaggio autorizzabili;
 - categorie alberghiere consentite;
 - livelli autorizzativi;
 - regole differenziate per categoria di utente;
 - eventuali limitazioni territoriali.
2. Le eventuali deroghe alla Travel Policy dovranno essere adeguatamente tracciate e motivate nonché preventivamente autorizzate dal DEC.
3. La piattaforma dovrà consentire l'estrazione di report specifici relativi alle deroghe autorizzate.

Workflow autorizzativi:

1. La piattaforma dovrà consentire la configurazione di workflow autorizzativi personalizzabili.
2. I workflow dovranno poter essere differenziati in funzione:
 - della Direzione di appartenenza;
 - del ruolo dell'utente;
 - della destinazione della missione;
 - del costo previsto della missione;
3. Tutte le autorizzazioni dovranno essere conservate e rese consultabili per l'intera durata contrattuale (da parte del DEC).

Reportistica e Business Intelligence:

1. La piattaforma dovrà consentire la produzione di report dinamici e personalizzabili.
2. Dovranno essere forniti al DEC i seguenti report:
 - numero delle missioni effettuate;
 - spesa complessiva sostenuta;
 - spesa per Direzione;
 - spesa per singolo viaggiatore;
 - destinazioni maggiormente utilizzate;
 - tipologie di servizio acquistate;
 - andamento temporale della spesa.
3. I report dovranno essere esportabili almeno nel formato Excel, CSV o PDF.
4. L'Amministrazione potrà richiedere report personalizzati in relazione a specifiche esigenze di monitoraggio.

Business Travel Center e Account Manager dedicato:

1. L'affidatario dovrà garantire la disponibilità di una struttura organizzativa dedicata alla gestione operativa del servizio (Business Travel Center).
2. Il Business Travel Center dovrà assicurare:
 - assistenza agli utenti;
 - supporto nella gestione delle prenotazioni;
 - supporto nelle modifiche e cancellazioni;
 - gestione delle anomalie operative;
 - supporto al DEC per gli aspetti organizzativi del servizio.
3. L'affidatario individua un Account Manager dedicato quale referente unico di Regione Lombardia per gli aspetti organizzativi, gestionali e contrattuali del Lotto 1.
4. L'Account Manager:
 - coordina il servizio;
 - partecipa agli incontri eventualmente convocati dal DEC;
 - assicura il monitoraggio delle attività;
5. Il referente del servizio assicura riscontro alle richieste formulate dal DEC entro due giorni lavorativi dalla richiesta, salvo i casi di particolare urgenza.
6. L'affidatario individua altresì un sostituto incaricato di garantire la continuità del servizio in caso di assenza o impedimento del referente principale.

AVVIO DEL SERVIZIO E FORMAZIONE

Piano di avvio:

1. Entro 15 giorni dalla stipula del FPC, l'affidatario dovrà presentare al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) un Piano di Avvio contenente almeno:
 - il cronoprogramma delle attività;
 - le modalità di attivazione dei servizi;
 - l'individuazione dei referenti incaricati;
 - le attività formative previste;

Configurazione iniziale del servizio:

1. L'affidatario dovrà provvedere alla configurazione iniziale della piattaforma e dei servizi oggetto dell'appalto.
2. In particolare, dovranno essere configurati:
 - i profili degli utenti;
 - i livelli autorizzativi;
 - i workflow approvativi;
 - le regole della Travel Policy;
 - la reportistica standard;
 - le funzionalità di monitoraggio previste dal contratto.
3. Le attività di configurazione dovranno essere completate entro 30 gg dalla sottoscrizione del Foglio Patti e Condizioni prima dell'avvio operativo del servizio.

Formazione:

1. L'affidatario dovrà garantire adeguate attività formative rivolte agli utenti del servizio.
2. Le attività formative dovranno comprendere:
 - una sessione dedicata agli amministratori del sistema;
 - una sessione, da registrare, dedicata agli utenti operativi;

	• la predisposizione di manuali utente e guide operative; • la disponibilità di materiale informativo in formato digitale. 3. Le attività formative potranno essere svolte, da remoto o con modalità miste. 4. L'affidatario dovrà rendere disponibili eventuali aggiornamenti della documentazione formativa nel corso della durata contrattuale. Assistenza nella fase di avvio: 1. Nei primi tre mesi successivi all'attivazione del servizio l'affidatario dovrà garantire un supporto rafforzato finalizzato ad agevolare l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione. 2. Durante tale periodo il DEC potrà richiedere incontri periodici di monitoraggio finalizzati alla verifica dell'andamento del servizio e alla risoluzione delle eventuali criticità riscontrate. Avvio operativo: 1. L'intero servizio dovrà essere pienamente operativo entro 30 giorni dalla stipula del contratto, salvo diverso accordo tra le parti. 2. L'avvio operativo sarà attestato mediante apposito verbale sottoscritto dal DEC. OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO L'eventuale sostituzione del Referente del servizio in oggetto dovrà essere preventivamente comunicata al DEC.
Corrispettivi e modalità di remunerazione	Principi generali di remunerazione: 1. L'affidatario è remunerato esclusivamente mediante le FEE (definizione) offerte in sede di preventivo e mediante il rimborso dei costi effettivamente sostenuti per l'acquisto dei servizi richiesti dall'Amministrazione. 2. I costi relativi ai servizi di trasporto, ospitalità e ulteriori servizi di viaggio sono rimborsati al valore effettivamente applicato dal fornitore del servizio. 3. L'affidatario opera nell'interesse esclusivo dell'Amministrazione e si impegna a proporre le soluzioni più vantaggiose disponibili sul mercato al momento della prenotazione. 4. Le FEE offerte si intendono remunerative di tutte le attività necessarie all'esecuzione del servizio e restano fisse e invariabili per tutta la durata contrattuale, fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente. Costi dei servizi di viaggio: 1. Regione Lombardia corrisponderà all'affidatario il rimborso dei costi sostenuti per l'acquisto dei servizi richiesti. 2. A titolo esemplificativo rientrano tra i costi rimborsabili: • biglietti ferroviari; • biglietti aerei; • pernottamenti alberghieri; • servizi di autonoleggio; • servizi aeroportuali; • ulteriori servizi autorizzati dall'Amministrazione. 3. L'affidatario dovrà fornire, su richiesta del DEC, evidenza documentale dei costi sostenuti. Corrispettivi del Lotto 1:

1. Per il Lotto 1 il corrispettivo è costituito esclusivamente dalle FEE applicate alle operazioni effettuate tramite la piattaforma di Business Travel Management.
2. Le FEE remunerano tutte le attività connesse:
 - all'utilizzo della piattaforma;
 - alla ricerca delle soluzioni disponibili;
 - alla prenotazione;
 - all'emissione dei titoli di viaggio;
 - all'assistenza ordinaria agli utenti;
 - alla reportistica;
 - alle attività di Business Travel Center;
 - al supporto del referente del servizio.
3. Nessun ulteriore canone potrà essere richiesto per l'utilizzo della piattaforma.

Fee del Lotto 1:

1. L'operatore economico dovrà formulare la propria offerta economica indicando le FEE applicabili alle seguenti tipologie di operazione:
 - emissione biglietto ferroviario;
 - emissione biglietto aereo nazionale;
 - emissione biglietto aereo internazionale o intercontinentale;
 - prenotazione alberghiera;
 - prenotazione autonoleggio;
 - modifica prenotazione;
 - cancellazione prenotazione.
2. Le FEE si intendono comprensive di tutte le attività necessarie all'erogazione del servizio per singolo acquisto.

Trasparenza delle tariffe:

1. Tutte le tariffe proposte dovranno corrispondere ai prezzi effettivamente praticati dai fornitori dei servizi.
2. Il DEC si riserva la facoltà di effettuare verifiche a campione sulla corrispondenza tra le tariffe applicate e quelle disponibili sul mercato al momento della prenotazione.
3. Eventuali difformità riscontrate dovranno essere adeguatamente motivate dall'affidatario.

Rendicontazione economica:

L'affidatario dovrà rendere disponibile al DEC una reportistica economica mensile periodica contenente:

1. Specifica delle operazioni effettuate (importo, beneficiario, data, servizio acquistato);
2. dettaglio delle FEE applicate;
3. la reportistica dovrà consentire il monitoraggio dell'andamento della spesa e l'individuazione di eventuali opportunità di ottimizzazione dei costi.

Per Service FEE si intende la FEE applicata per ogni transazione.

Transazione: si intende ogni operazione di emissione e/o rimborso di titoli di viaggio che genera un movimento contabile e/o prevede l'emissione di un voucher di presentazione. Il rimborso di biglietteria e titoli di viaggio emessi e successivamente

	<i>modificati e/o annullati, o totalmente e/o parzialmente inutilizzati viene considerata "Transazione".</i> <i>I titoli di viaggio verranno emessi, e successivamente trasmessi, con modalità elettronica (e-ticket, e-voucher), in ogni caso ove ciò sia possibile.</i>
Durata del contratto	Il Contratto avrà decorrenza dal 1° gennaio 2027 e avrà una durata di 36 (trentasei) mesi, salvo esaurimento dell'importo contrattuale. Dalla data di sottoscrizione del FPC, l'Affidatario sarà tenuto ad avviare, senza indugio, tutte le attività propedeutiche, preparatorie, di configurazione, parametrizzazione, formazione e ogni altra attività necessaria ad assicurare la piena operatività della piattaforma alla data del 1° gennaio 2027.
Importo massimo del servizio/fornitura e criteri con i quali è stato calcolato	LOTTO 1 L'importo massimo stimato per il servizio è di € 60.000,00 oltre IVA. Gli oneri per la sicurezza da interferenza sono pari a € 0,00
Modalità erogazione dei compensi	L'importo contrattuale sarà corrisposto al soggetto affidatario del servizio, entro 30 giorni dal ricevimento di regolare fattura con cadenza mensile, dietro presentazione di rendicontazione. Ai fini dell'emissione del Certificato di regolare esecuzione dovrà essere trasmessa la documentazione contenenti gli elementi necessari alla corretta imputazione della spesa e alla verifica delle prestazioni eseguite. Fatturazione: Le fatture dovranno essere emesse separatamente in relazione a: • Le FEE spettanti all'affidatario; • costi sostenuti per l'acquisto dei servizi di viaggio.
Contenuti proposta tecnica	- Presentazione delle idonee esperienze pregresse maturate dall'operatore economico nel settore oggetto di affidamento; - breve descrizione (max 10 cartelle) degli aspetti qualitativi e organizzativi del servizio offerto, specificando le caratteristiche della piattaforma e le modalità di assistenza. - prezzo offerto.
Contenuti proposta economica	1. L'offerta economica dovrà essere formulata mediante compilazione dello schema predisposto dall'Amministrazione. 2. Per ciascun lotto dovranno essere indicate le FEE proposte per le diverse tipologie di attività previste dal Capitolato. 3. Le FEE offerte si intendono comprensive di tutti gli oneri necessari alla corretta esecuzione del servizio.
Privacy: specificare se il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili	Il fornitore sarà nominato Responsabile del trattamento dei dati (ex art. 28 Reg. UE 2016/679) per conto di Regione Lombardia per la gestione dei dati personali relativi allo svolgimento delle attività relative al servizio in oggetto.

Modalità di partecipazione all'indagine di mercato

La presente indagine di mercato è pubblicata sia sulla piattaforma telematica Sintel di Regione Lombardia disponibile al sito www.ariaspa.it, sia sul profilo del Committente. E' possibile partecipare esclusivamente tramite la piattaforma Sintel. Per le informazioni di tipo tecnico, si faccia riferimento al documento allegato **"Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel"** ed esclusivamente al numero verde del gestore della Piattaforma SINTEL presso ARIA **800.116.738**.

Le Imprese che intendono partecipare alla presente indagine di mercato dovranno inserire nella piattaforma SINTEL la documentazione richiesta compilata e **firmata digitalmente**.

ENTRO IL TERMINE PERENTORIO DELLE ORE 12.00 DEL GIORNO 01 SETTEMBRE 2026

Al primo step del percorso guidato "Invia offerta", negli appositi campi presenti sulla Piattaforma Sintel, il Concorrente, dovrà allegare la documentazione richiesta compilata e **firmata digitalmente**.

I campi presenti saranno i seguenti:

- **"Autocertificazione"** secondo il modello allegato al presente documento, compilata e firmata digitalmente. Il concorrente presenta inoltre il DGUE.
Il concorrente presenta inoltre il DGUE. Gli Operatori Economici potranno generare la DGUE Response in formato xml a partire dalla Request messa a disposizione in documentazione di gara. Per farlo è possibile utilizzare il medesimo servizio messo a disposizione dal sito di Aria S.p.A portale <https://www.ariaspa.it> nella sezione dedicata alla piattaforma Sintel e, all'interno di essa, nella sezione "Procedure".
Gli operatori economici dovranno caricare il file xml DGUE Response in SINTEL.
Nota: per le modalità di utilizzo di dettaglio si rimanda alle indicazioni operative e ai manuali presenti sul portale Aria S.p.A
- **"Tracciabilità dei flussi finanziari"** compilata e firmata digitalmente
- **"Patto di integrità"** firmato digitalmente
- **"Preventivo"** firmato digitalmente contenente quanto indicato nella scheda tecnica.

La bozza del foglio patti e condizioni non dovrà essere né compilata né firmata né allegata

Al secondo step del percorso guidato "Invia offerta", nell'apposito campo **"Offerta economica"** il concorrente dovrà inserire a video l'importo del proprio preventivo (al netto di IVA ed oneri) rispetto all'importo massimo di € 60.000,00 (al netto di IVA ed oneri).

Si evidenzia che il preventivo presentato non vincola in alcun modo la Stazione Appaltante che si riserva la facoltà di non procedere all'affidamento.

Al termine del percorso guidato "INVIA OFFERTA", Sintel genererà un documento in formato ".pdf" che dovrà essere scaricato dal fornitore sul proprio terminale e quindi, **sottoscritto digitalmente**.

Richieste di chiarimenti

Eventuali richieste di chiarimenti dovranno pervenire entro e non oltre il 25/08/2026 **esclusivamente** attraverso la piattaforma Sintel alla funzionalità **"Comunicazioni della procedura"** su cui verranno pubblicate le relative risposte.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Titolare trattamento dati: Regione Lombardia nella persona del suo legale rappresentante con sede in P.zza Città di Lombardia, n. 1 - 20124 MILANO.

I dati richiesti sono utilizzati esclusivamente a fini concorsuali e contrattuali.

Si informa, inoltre, che l'interessato gode dei diritti di cui agli artt. Da 15 a 22 del reg. UE n. 679/2016, tra i quali figura il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano; l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati; la cancellazione, la trasformazione in forma anonima dei dati trattati in violazione di legge nonché il diritto di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta e di opporsi al trattamento di dati personali a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta etc.