

SCHEDA: ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI BUSINESS TRAVEL MANAGEMENT E DI SUPPORTO ALLE MISSIONI ISTITUZIONALI DI REGIONE LOMBARDIA – LOTTO 2

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 su richiesta secondo le necessità del competente ufficio regionale. 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; • garantire il supporto specialistico agli organi di governo regionale; • migliorare la capacità di analisi e rendicontazione delle spese di missione. Utenti del servizio: Possono usufruire dei servizi oggetto dell'appalto: • Presidente della Regione; • Assessori regionali; • Sottosegretari; • componenti degli uffici di supporto agli organi politici; • ulteriori soggetti autorizzati dall'Amministrazione. A tal proposito assume particolare rilevanza la capacità di ascolto e di recepimento dell'esigenza rappresentata, la flessibilità nella varietà di soluzioni proposte, e in particolar modo la capacità di problem solving durante l'intera missione al fine di garantirne la buona riuscita. Volumi indicativi del servizio:

I dati storici disponibili evidenziano un volume annuo di circa 150 operazioni di viaggio comprendenti servizi ferroviari, aerei, alberghieri e ulteriori servizi connessi alle missioni.

LOTTO 2 – EXECUTIVE TRAVEL E MISSIONI ISTITUZIONALI

Descrizione generale del servizio:

1. Il Lotto 2 ha ad oggetto l'erogazione di servizi specialistici di Executive Travel destinati agli organi di governo regionale e alle missioni istituzionali caratterizzate da particolare complessità organizzativa, rilevanza istituzionale o necessità di assistenza personalizzata, nonché supporto contattabile h24, 7 giorni su 7 per la gestione dell'urgenza/emergenza.
2. Il servizio è finalizzato ad assicurare il corretto svolgimento delle attività istituzionali della Regione Lombardia attraverso un presidio dedicato e altamente qualificato.
3. Il servizio comprende tutte le attività necessarie alla pianificazione, organizzazione, prenotazione, modifica, assistenza e monitoraggio delle missioni istituzionali.
4. Il Lotto 2 si configura come servizio ad elevato contenuto consulenziale e organizzativo e non come mera attività di prenotazione di servizi di viaggio.

Destinatari del servizio:

1. Possono accedere al servizio:
 - il Presidente della Regione;
 - gli Assessori regionali;
 - i Sottosegretari;
 - il personale degli uffici di diretta collaborazione;
 - ulteriori soggetti individuati dall'Amministrazione.

Travel Manager dedicato:

1. L'affidatario individua un Travel Manager dedicato.
2. Il Travel Manager costituisce il referente prioritario del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) per tutte le attività afferenti alle missioni istituzionali.
3. L'affidatario individua altresì almeno un sostituto in possesso di adeguata esperienza professionale.
4. I nominativi e i recapiti diretti dei referenti dovranno essere comunicati entro 15 giorni dalla sottoscrizione del Foglio Patti e Condizioni.
5. Il Travel Manager:
 - coordina le attività del Lotto 2;
 - supervisiona le missioni istituzionali;
 - assicura la gestione delle situazioni urgenti;

Canali di assistenza dedicati:

1. L'affidatario garantisce canali di comunicazione dedicati agli utenti del Lotto 2.
2. Devono essere garantiti almeno:
 - un numero telefonico dedicato;
 - un indirizzo di posta elettronica dedicato;
 - un canale prioritario per le richieste urgenti;
 - un presidio per la gestione delle emergenze.

3. I canali dedicati devono essere comunicati al DEC all'avvio del servizio

Servizi compresi:

1. L'affidatario garantisce:

- prenotazione di servizi aerei (con possibilità di tariffa open, scelta del posto con preferenza nella parte anteriore dell'aeromobile, preferenza di voli diretti e di linea, trasmissione carte di imbarco con check-in online già effettuato, in caso di voli con scalo devono essere garantiti gli accomodamenti necessari es. trasbordo bagagli);
- prenotazione ferroviaria (soluzione con minori tempi di percorrenza, scelta del posto, opzioni di cancellazione e/o modifica di data e ora in linea con le regole tariffarie);
- prenotazione alberghiera (la struttura proposta dovrà essere posizionata nelle immediate vicinanze della meta di missione)
- servizi NCC e trasferimenti dedicati;
- autonoleggio;
- servizi aeroportuali;
- assistenza documentale;
- organizzazione di missioni e delegazioni;
- ulteriori servizi specialistici richiesti dal DEC (ad esempio Servizio di interpretariato per i Paesi esteri).

2. Tutti i servizi dovranno essere organizzati tenendo conto delle esigenze istituzionali e operative degli utenti.

Missioni istituzionali:

1. Per missione istituzionale si intende qualsiasi trasferta effettuata nell'interesse della Regione Lombardia da uno o più soggetti individuati nella sezione "destinatari del servizio".
2. L'affidatario assicura il supporto organizzativo completo della missione.
3. In particolare, dovrà garantire:
 - predisposizione delle migliori soluzioni di viaggio (almeno due);
 - coordinamento delle prenotazioni;
 - ottimizzazione degli itinerari;
 - monitoraggio delle coincidenze;
 - gestione delle modifiche richieste;
 - assistenza prima, durante e dopo la missione.
4. L'affidatario dovrà garantire particolare attenzione alle esigenze di flessibilità, tempestività e riservatezza proprie delle attività istituzionali degli organi di governo regionale.

Missioni internazionali:

1. Per le missioni internazionali l'affidatario assicura supporto specialistico nella pianificazione e gestione degli spostamenti.
2. Il servizio comprende, ove richiesto:
 - supporto nella predisposizione degli itinerari;
 - assistenza nella verifica dei requisiti di ingresso nei Paesi di destinazione;
 - supporto per pratiche relative a visti e autorizzazioni;
 - informazioni utili alla missione;
 - gestione delle eventuali criticità insorte durante il viaggio.

3. Il servizio dovrà garantire adeguato supporto alle attività connesse ai rapporti con istituzioni europee, organismi internazionali e reti di cooperazione interregionale.

Assistenza durante la missione:

1. L'affidatario garantisce assistenza agli utenti del Lotto 2 durante l'intera durata della missione.
2. L'assistenza dovrà essere assicurata almeno nei casi di:
 - cancellazione di voli o treni;
 - ritardi significativi;
 - perdita di coincidenze;
 - scioperi;
 - overbooking;
 - indisponibilità delle strutture prenotate;
 - ulteriori eventi che possano compromettere il regolare svolgimento della missione.
3. L'affidatario dovrà attivarsi tempestivamente per individuare soluzioni alternative idonee a garantire la continuità della missione.

Gestione delle emergenze e riprotezione:

1. In caso di eventi che incidano sul regolare svolgimento della missione, l'affidatario dovrà assicurare attività di riprotezione e assistenza.
2. Per riprotezione si intende l'individuazione e l'attivazione di soluzioni alternative che consentano la prosecuzione del viaggio o il rientro dell'utente.
3. Le attività di riprotezione comprendono, a titolo esemplificativo:
 - riprenotazione di voli;
 - riprenotazione ferroviaria;
 - riprenotazione alberghiera;
 - individuazione di soluzioni di trasporto alternative;
 - supporto logistico conseguente a eventi straordinari.

Riservatezza delle missioni istituzionali:

1. Sono da considerarsi riservate le informazioni relative alle modalità di trasferimento degli amministratori regionali e delle delegazioni istituzionali, quali, a titolo esemplificativo, itinerari, orari, voli, mezzi di trasporto e ogni altro dettaglio organizzativo che possa compromettere la sicurezza o il regolare svolgimento della missione.
2. L'affidatario dovrà adottare adeguate misure organizzative e tecniche per garantire la protezione delle informazioni trattate.

AVVIO DEL SERVIZIO

Piano di avvio:

Entro 15 giorni dalla stipula del FPC, l'affidatario dovrà presentare al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) un Piano di Avvio contenente:

- il cronoprogramma delle attività;
- le modalità di attivazione dei servizi;
- l'individuazione dei referenti incaricati;
- le modalità di trasferimento delle informazioni eventualmente necessarie alla presa in carico del servizio.

	Il Piano di Avvio dovrà essere condiviso con il DEC e potrà essere aggiornato previo accordo tra le parti. Avvio operativo: 1. L'intero servizio dovrà essere pienamente operativo entro 30 giorni dalla sottoscrizione del Foglio Patti e Condizioni. 2. L'avvio operativo sarà attestato mediante apposito verbale sottoscritto dal DEC. 3. L'operatività del lotto 2 è fissata al 01.01.2027. OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO Livelli di servizio: 1. L'affidatario dovrà garantire livelli di servizio adeguati alle esigenze organizzative dell'Amministrazione. 2. Le richieste saranno gestite secondo le seguenti categorie: • Richieste ordinarie: le richieste che non presentano particolari esigenze di urgenza dovranno essere gestite di norma entro 48h. • Richieste urgenti: richieste che necessitano di riscontro entro 24h. • Emergenze: le richieste connesse a eventi che incidono sul regolare svolgimento di una missione già in corso o imminente, dovranno essere gestite con riscontro entro un'ora. 3. L'affidatario dovrà adottare adeguate procedure organizzative per garantire la gestione differenziata delle diverse tipologie di richiesta. Sostituzione dei referenti: 1. L'eventuale sostituzione del Travel Manager 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 e trasferimenti dedicati; • servizi NCC; • servizi aeroportuali;

- ulteriori servizi autorizzati dall'Amministrazione.
3. L'affidatario dovrà fornire, su richiesta del DEC, evidenza documentale dei costi sostenuti.

Corrispettivi:

1. Il corrispettivo è costituito dalle FEE applicate ai servizi specialistici richiesti dall'Amministrazione.
2. Le fee remunerano:
 - attività di pianificazione della missione;
 - organizzazione logistica;
 - coordinamento operativo;
 - assistenza dedicata;
 - gestione delle modifiche;
 - gestione delle emergenze;
 - attività di riprotezione;
 - supporto del Travel Manager dedicato.

Fee:

1. L'operatore economico dovrà formulare la propria offerta economica indicando le fee applicabili alle seguenti attività:
 - Canone annuo del servizio;
 - gestione missione istituzionale nazionale;
 - gestione missione internazionale;
 - gestione delegazione istituzionale;
 - gestione pratica urgente;
 - attività di riprotezione emergenziale.
2. I servizi NCC, i servizi aeroportuali, i trasferimenti dedicati e gli ulteriori servizi acquistati sul mercato non costituiscono oggetto di fee autonoma e sono rimborsati al costo effettivamente sostenuto.

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 biglietti e titoli di viaggio emessi e successivamente modificati e/o annullati, o totalmente e/o parzialmente inutilizzati viene considerata "Transazione".

I titoli di viaggio verranno emessi, e successivamente trasmessi, con modalità elettronica (e-ticket, e-voucher), in ogni caso ove ciò sia possibile.

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.
<i>Durata del contratto</i>	Il Contratto avrà decorrenza dal 1° gennaio 2027 e durata pari a 36 (trentasei) mesi, salvo esaurimento dell'importo contrattuale. Dalla data di sottoscrizione del FPC, l'Affidatario sarà tenuto a predisporre e condividere il Piano di avvio, nonché a svolgere tutte le attività propedeutiche necessarie a garantire il regolare avvio e la piena operatività del servizio a decorrere dal 1° gennaio 2027.
<i>Importo massimo del servizio/fornitura e criteri con i quali è stato calcolato</i>	LOTTO 2 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
<i>Modalità erogazione dei compensi</i>	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.
<i>Contenuti proposta tecnica</i>	- 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 modalità di assistenza, supporto e gestione delle situazioni urgenti. - prezzo offerto.
<i>Contenuti proposta economica</i>	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. 4. Non saranno ammesse offerte recanti condizioni o riserve incompatibili con il presente Capitolato.
<i>Privacy: specificare se il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili</i>	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.