

PRESA IN CARICO
11.10.2015

[Handwritten signature]

A
REGIONE CAMPANIA

Dirigente UOD 03 Promozione e
Valorizzazione Beni Culturali
Regione Campania
Dott.ssa Nadia Murolo

SCABEC S.p.A.
Prot. n. 1922/109
del 06.10.2015
IN USCITA

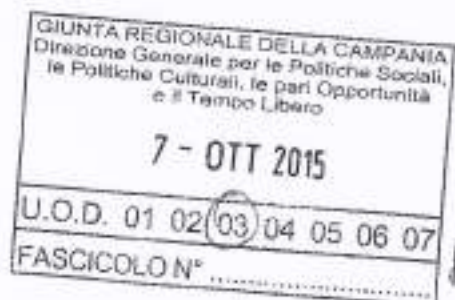
E p.c.
Direzione Generale per le Politiche Sociali, le
Politiche Culturali, le Pari Opportunità ed il
Tempo Libero
c.a. Direttore Generale
Dott.ssa Rosanna Romano

Oggetto: Campania > Artecard 2015 – trasmissione progetto esecutivo e relative dichiarazioni

In riscontro alla Vs nota prot. 2015.0547782 del 04.08.2015 e con riferimento alla Delibera di Giunta Regionale n° 137 del 28.03.2015, trasmettiamo in allegato alla presente il progetto esecutivo di gestione ordinaria "Campania > Artecard Gennaio – Dicembre 2015" promosso dalla Regione Campania. Trasmettiamo altresì le dichiarazioni di cui ai punti 1. e 2. della predetta Vs nota. Come concordato, la trasmissione degli allegati contrattuali e della polizza fidejussoria richiesti ai punti 3. e 4. sarà possibile non appena si disporrà dello schema di contratto per il perfezionamento dell'affidamento delle attività relative al progetto di che trattasi.

Con l'occasione porgiamo distinti saluti.

Il Direttore Generale
Ing. Francesco Maciocia
[Handwritten signature]



REGIONE CAMPANIA

Prot. 2015. 0685972 13/10/2015 12,21
ALL. ALLA SCABEC SPA

Ass. : 541203 UOD Promozione e valorizzazione...

Classifica : 18.1. Fascicolo : 90 del 2010



SCABEC SPA
Sede Legale
Via Santa Lucia 81
80132 Napoli

Sede Operativa
Piazza Dante 59
80135 Napoli
Tel. 081 5624561/4632
Fax 081 5628569

Capitale Sociale
€ 1.000.000.000 i.v. vers.
P.W.C.F. 04476151214
C.C.I.A.A. Napoli
REA n. 60501

Attestato di Direzione
e Coordinamento
ex art. 2359 c.c. iscritto
da Regione Campania



A

Regione Campania
Il Dirigente della UOD 03
Promozione e Valorizzazione dei Beni Culturali
Dott.ssa Nadia Murolo

E p.c.
Al Direttore Generale per le Politiche sociali,
le Politiche Culturali, le Pari Opportunità e il Tempo
Libero
Dott.ssa Rosanna Romano

Oggetto: progetto Campania>Artecard gennaio-dicembre 2015. Dichiarazione di congruità dei prezzi applicati ai servizi

Con riferimento al progetto di gestione ordinaria Campania>Artecard relativo al periodo gennaio-dicembre 2015, si dichiara che i prezzi unitari applicati ai servizi riportati nel progetto risultano quelli presenti nell'Offerta Economica presentata in sede di gara europea per la selezione del socio privato di minoranza della società SCABEC Spa e per l'affidamento della gestione dei servizi finalizzati al miglioramento della fruizione pubblica e della valorizzazione del patrimonio artistico della Regione Campania e dei correlati interventi di manutenzione, il cui Bando è stato approvato con Decreto Dirigenziale della Regione Campania n. 428 del 31.12.2004, come rettificato con Decreto Dirigenziale della Regione Campania n. 1 del 10.1.2005, pubblicato sul BURC n.3 bis del 17 gennaio 2005, e riaperta nei termini con Decreto Dirigenziale della Regione Campania n. 243 del 5 maggio 2005, pubblicato sul BURC n. 26 del 16 maggio 2005, aggiudicata con Decreto Dirigenziale del Settore Beni Culturali della Regione Campania n. 316 del 15.6.2006.

Per le forniture non previste dalla succitata selezione pubblica, si è provveduto alla definizione dei prezzi secondo quanto previsto dal Regolamento per la disciplina dei contratti per l'affidamento di servizi e forniture della Scabec S.p.A. approvato dal Consiglio d'Amministrazione nella seduta del 05.03.2007.

Distinti saluti

Il Direttore Generale

Francesca Maciocia





CAMPANIA>ARTECARD
Gennaio – Dicembre 2015

Progetto esecutivo

Indice

1.	Introduzione.....	3
2.	La Governance.....	3
3.	Progetto della gestione ordinaria Gennaio-Dicembre 2015.....	4
	3.1. Analisi dell'offerta attuale.....	5
	3.2. Le Azioni di Valorizzazione.....	6
	3.3. I servizi per la gestione ordinaria Campania>Artecard	7
	3.3.1. Il sistema di biglietteria e la gestione amministrativa.....	7
	3.3.2. Il sistema informatico.....	9
	3.3.3. Il servizio di Accoglienza ed Informazione sul Territorio.....	9
	3.3.4. Il servizio di Prenotazione ed Informazione telefonica.....	10
	3.4. Le azioni di Promozione e comunicazione	11
4.	Costi.....	13
5.	Tempi	13

1. Introduzione

Campania>Artecard è il sistema integrato musei-trasporti ideato nel 2002 dalla Regione Campania e coordinato da Scabec – Società Campana per i beni Culturali, con l'obiettivo di potenziare la fruizione del patrimonio culturale della Campania attraverso uno strumento, la card, che offre servizi integrati e favorisce una più agevole e conveniente visita del territorio da parte del turista culturale.

Campania>Artecard nasce da un Accordo tra la Regione Campania ed il Mibact ed ha assunto negli anni anche il "ruolo" di piattaforma su cui si sviluppano azioni trasversali specifiche per la promozione e la fruizione del patrimonio Culturale (Retour Campi Flegrei, Cilento, Baia di Napoli, Raccontami, Grand Tour), grazie alla vasta rete sia fisica che di relazioni che viene gestita attraverso il progetto Campania>Artecard e che consente di implementare, anche in tempi relativamente ristretti, progetti di valorizzazione complessi come non potrebbero essere altrimenti realizzati.

Campania>Artecard, inoltre, rappresenta anche uno strumento attraverso il quale si coopera alla promozione del turismo culturale che la Regione Campania porta avanti con la partecipazione alle fiere, a convegni specifici, etc.

La bontà del progetto Campania>Artecard, primo biglietto integrato nel suo genere realizzato in Italia e poi preso come modello per l'attivazione di biglietti integrati regionali o cittadini introdotti in altre realtà italiane, è testimoniata dai riconoscimenti e dalle citazioni avute in questo decennio (premio PA alla Regione Campania nel 2003, citazione in "marketing del Turismo" di Philip Kotler nel 2007 e 2010).

2. La Governance

Il progetto Campania>Artecard viene realizzato sulla base di un Protocollo d'Intesa di durata pluriennale sottoscritto tra il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, la Regione Campania, il Consorzio UnicoCampania e la Scabec. Nel corso degli ultimi mesi del 2014 e del primo semestre 2015 gli uffici del Mibact e della Regione hanno lavorato per il rinnovo del Protocollo, giunto al termine di validità quinquennale, dovendo tener conto delle sopravvenute situazioni organizzative: da un lato, infatti, è subentrata la riforma del Mibact (Decreto Presidente del Consiglio n° 171/2014) che ha portato ad una riorganizzazione interna agli uffici periferici del Ministero con la redistribuzione di funzioni e competenze, dall'altro l'abolizione del Consorzio UnicoCampania e la modifica delle tariffe integrate del TPL.

Al termine del lavoro congiunto realizzato tra il Mibact e la Regione Campania, si è giunti – nel mese di agosto 2015 – alla sottoscrizione di un protocollo di intesa con validità fino al 31.12.2015, in cui Scabec viene individuata come soggetto attuatore degli obblighi regionali.

L'offerta integrata è regolamentata da Disciplinari Tecnici che costituiscono parte integrante del Protocollo d'Intesa.

3. Progetto della gestione ordinaria Gennaio-Dicembre 2015

Attualmente l'offerta Campania>Artecard si concretizza in 3 versioni "turistiche" ed una card valida 365 giorni all'anno, una sorta di "abbonamento" al patrimonio culturale. Oggi il sistema Campania>Artecard mette in rete 71 siti culturali con il sistema dei trasporti pubblici regionali ed offre numerosi vantaggi, quali sconti presso alcuni siti culturali convenzionati, accesso ai musei del circuito attraverso varchi dedicati, visite didattiche speciali; rappresenta, così, uno strumento flessibile che può rispondere maggiormente alle esigenze di visita del turista culturale. In particolare i siti del circuito sono:

1. Museo Archeologico dei Campi Flegrei e Castello di Baia
2. Parco Archeologico di Baia
3. Anfiteatro Flavio
4. Parco Archeologico di Cuma
5. Scavi di Pompei
6. Scavi di Ercolano
7. Scavi di Oplontis
8. Scavi di Stabia
9. Scavi di Boscoreale ed Antiquarium
10. Reggia di Caserta
11. Real Belvedere di San Leucio
12. Museo Archeologico dell'Antica Capua
13. Museo dei Gladiatori
14. Anfiteatro Campano
15. Mitreo
16. Museo provinciale campano di Capua
17. Scavi Museo Archeologico di Paestum
18. Parco Archeologico di Paestum
19. Parco Archeologico di Elea Velia
20. Certosa San Lorenzo - Padula
21. Museo Archeologico Nazionale di Napoli
22. Città della Scienza
23. Parco Archeologico del Pausilypon
24. Catacombe San Gennaro
25. Museo Madre
26. Certosa e Museo di San Martino
27. Museo Civico Castel Nuovo
28. Museo Duca di Martina
29. Museo Nazionale di Capodimonte
30. Museo Pignatelli Cortes
31. Palazzo Reale
32. Castel Sant'Elmo
33. MAV
34. Vulcano Solfatara
35. Villa Arbusto
36. Villa LA Colombaia
37. Museo Correale di Terranova
38. Museobottega della Tarsialigna - Muta
39. Grotte Pertosa
40. Circuito Ravello
41. Scavi del Monastero della SS. Trinità
42. Grotte di Castelcivita
43. Museo Vichiano
44. Museo Paestum nei percorsi Grand Tour
45. Museo Diocesano San Matteo
46. Abbazia di Santa Maria dell'Olearia
47. Museo Paleo - Lab di Pietraroja
48. Complessi di Santa Chiara

49. San Lorenzo Maggiore
50. Cimitero Fontanelle
51. Napoli Sotteranea
52. Galleria dell'Accademia delle Belle Arti
53. Palazzo Zevallos
54. PAN
55. Masseria Luce
56. Musa
57. Archivio di Stato di Napoli
58. Convento di San Domenico Maggiore
59. Fondazione Morra Greco. Palazzo Caracciolo
60. Museo Cappella San Severo
61. Museo Civico Gaetano Filangieri
62. Museo del Corallo Ascione
63. Museo del Mare
64. Museo del Tessile Aldobrandini
65. Museo delle Arti sanitarie e di Storia della Medicina
66. Museo Piciocchi
67. Museo Diocesano di Napoli
68. Museo Hermann Nitsch
69. Pio Monte della Misericordia
70. Polo Museale Suor Orsola Benincasa
71. Sala degli Arredi della Basilica di San Domenico Maggiore

Tecnologicamente Campania>Artecard è uno strumento adattabile che può accogliere anche progetti di valorizzazione territoriale stagionali e ampliati rispetto alla sola fruizione del patrimonio culturale, con eventi ed attività che completino l'offerta al pubblico. E' il caso, ad esempio, del progetto Grand Tour che viene attuato nella sua seconda edizione da aprile 2015 a marzo 2016. Il progetto Grand Tour, infatti, è reso attuabile dalla piattaforma Campania>Artecard, senza la quale l'implementazione del progetto di valorizzazione richiederebbe un investimento ancora più cospicuo, soprattutto in termini di tempo necessario alla stipula di Accordi e Convenzioni, oggi già attive nell'ambito del sistema Campania>Artecard.

Campania>Artecard è anche un insieme di servizi trasversali di supporto alla visita, a partire dalle informazioni e prenotazioni, attraverso call center telefonico e web, e di informazione territoriale; Campania>Artecard rappresenta anche un contenitore di azioni di marketing e comunicazione ed una rete di vendita integrata sul territorio. In definitiva Campania>Artecard racchiude tutti i servizi che contribuiscono ad arricchire l'offerta turistica complessiva che la Campania garantisce ai visitatori.

3.1. Analisi dell'offerta attuale

Nel corso del 2013-2014 l'offerta Campania>Artecard è stata completamente riprogettata per rispondere meglio alle caratteristiche di una mutata domanda di fruizione del patrimonio culturale. Con l'occasione si è lavorato ad un ampliamento del circuito, annettendo alla rete artecard nuovi siti culturali di interesse ed arricchendo così l'offerta. Tale offerta "rinnovata" si è consolidata nel corso del 2014 e si intende mantenere

invariata per tutto il 2015, a meno del sistema di biglietteria di cui si descriverà più avanti. Oggi, con riferimento all'offerta turistica, artecard si articola in tre tipologie:

- A. **Napoli** - 3 giorni, *con la versione giovani*
- B. **Tutta la Regione** - 3 giorni, *con la versione giovani*
- C. **Tutta la Regione** - 7 giorni, *con la versione giovani*

Sia la card NAPOLI che la card REGIONE 3 giorni prevedono l'integrazione con il Trasporto pubblico. Alla luce della nuova tariffazione del biglietto integrato TPL (DGR 128/2014 e 360/2014), la quale non prevede alcun titolo di viaggio per la domanda di mobilità turistica, la Scabec ha evidenziato la necessità di individuare una soluzione compatibile con la struttura tariffaria artecard, sempre che la Regione intenda mantenere l'offerta artecard invariata. Nelle more di verificare la migliore soluzione al problema sorto per l'assenza di un biglietto integrato dedicato ai turisti e semmai associabile solo a Campania>Artecard, si è proceduto ad un accordo di natura commerciale tra Scabec ed il Consorzio UnicoCampania per regolare l'acquisto dei titoli di viaggio inclusi nell'offerta Campania>Artecard. Da detti accordi deriva che, lasciando invariato il prezzo di vendita della card, per ciascuna card venduta comprensiva dei trasporti, il piano di spesa del progetto di gestione ordinaria dovrà prevedere una copertura economica pari a 1,35 euro per la card Napoli e 2,00 euro per la card Regionale 3 giorni. Le stime di vendita, calibrate sui dati storici dell'ultimo triennio, indicano in 75.000 euro la copertura economica necessaria per far fronte a tale integrazione, a valere sul piano economico annuale artecard e con riferimento al periodo gennaio -dicembre 2015. Tale stima deriva da un calcolo basato sulle card vendute nel periodo Gennaio-Agosto 2015 ed una proiezione per l'ultimo quadrimestre dell'anno, che comprende il periodo Natalizio, generalmente molto significativo ai fini della vendita della card. Si riporta in *Allegato 1* la tabella con le specifiche del calcolo dell'importo allocato sul piano di gestione 2015 a copertura dell'integrazione della tariffa dei trasporti.

3.2. Le Azioni di Valorizzazione

Continuando un'azione nata nel 2013 e perseguita nel 2014 con successo, si prevede di realizzare un programma di iniziative finalizzate alla promozione delle tradizioni legate al Natale, mettendo a sistema anche appuntamenti già programmati nell'ambito di altri progetti. Sulla scorta delle più che positiva esperienza maturata lo scorso anno con il programma "Dolce Natale" che ha registrato successo di pubblico ma anche alto gradimento del territorio, si prevede di realizzare un programma "Campania>Artecard Natale 2015" che tenderà a valorizzare le tradizioni artigianali della Campania.

Il Natale in Campania, infatti, ha una forte tradizione artigianale legata al presepe ma anche alla musica, oltre che alla produzione di pietanze - dolci e salate - che trovano le radici nella storia lontana e recente di questo territorio.

D'altra parte la Campania nel periodo natalizio, intendendo per tale il periodo che va dalla festa dell'Immacolata dell'8 Dicembre all'Epifania del 6 Gennaio, diventa meta di flussi turistici nazionali ed internazionali, ma anche di flussi turistici locali dei campani che approfittano della pausa scolastica e lavorativa per andare alla scoperta di luoghi artistici da visitare.

Il programma di attività, in corso di elaborazione, prevederà 4 appuntamenti che si andranno ad integrare, in modalità complementare e senza sovrapposizioni, ai 2 appuntamenti programmati nell'ambito del progetto Grand Tour: La seta di San leucio" del 5 dicembre ed "il presepe napoletano" del 12 dicembre. Evidentemente un ampliamento del programma nel periodo natalizio potrà solo rafforzare, sotto il profilo mediatico e di marketing, entrambe le iniziative.

3.3. I servizi per la gestione ordinaria Campania>Artecard

Il funzionamento del sistema Campania>Artecard si basa sulla realizzazione di un insieme di servizi e di attività, svolte in continuità, che garantiscono il corretto funzionamento dell'integrazione tariffaria, dell'accesso ai siti del circuito, delle azioni di informazione, promozione e comunicazione che risultano parte integrante e fondamentale dell'intera offerta. Si descrivono di seguito i servizi che vengono garantiti nell'ambito dell'ordinaria gestione del sistema Campania>Artecard e che vengono poi incrementati in funzione delle azioni di valorizzazione di cui al precedente paragrafo 3.2.

3.3.1. Il sistema di biglietteria e la gestione amministrativa

Il sistema di biglietteria Campania>Artecard prevede l'attività di produzione delle card, di confezionamento dei kit di vendita, di gestione della rete di vendita - composta dall'infopoint Campania>Artecard della stazione centrale di Napoli, da 41 siti del circuito, oltre 24 siti della rete della scontistica, da 51 esercizi commerciali convenzionati, oltre che dalla vendita via web.

Tutti i soggetti coinvolti nella rete di vendita delle card versano periodicamente alla Scabec gli introiti derivanti dalla vendita delle card; la Scabec, di conseguenza, ripartisce l'incasso direttamente ai soggetti cui spettano gli introiti derivanti dalla vendita dei servizi ricompresi in Campania>Artecard, secondo gli importi previsti dal tariffario del Disciplinare Tecnico vigente, fungendo da tesoriere per il cosiddetto Fondo di Compensazione di competenza delle Amministrazioni che hanno sottoscritto il Protocollo d'Intesa. Infine la Scabec provvede ad avere costantemente aggiornate le statistiche di vendita e di fruizione del sistema Campania>Artecard.

Il servizio di biglietteria e distribuzione prevede, nello specifico, l'espletamento delle seguenti attività:

- Stampa delle diverse tipologie di biglietto con sistema *barcode* contenente tutte le informazioni per l'accesso al circuito Campania>Artecard. Si prevede la stampa di 50.000 biglietti.
- Allestimento del kit Campania>Artecard: all'interno di un folder sono contenuti il biglietto/card, una guida informativa dei siti del circuito, un depliant circa le modalità di utilizzo della card, una mappa che localizza i siti del circuito, correlati alla relativa descrizione nella guida.
- Servizio di assistenza, manutenzione e supervisione tecnica di tutti gli strumenti utili al controllo accessi presso i siti del circuito Campania>Artecard e servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'architettura infrastrutturale dei server che gestiscono il circuito Campania>Artecard. Il servizio di manutenzione prevede l'aggiornamento della struttura hardware, costituita da pc, monitor e scanner barcode, per circa 20 postazioni all'anno, in funzione della tipologia di intervento che si renderà necessario.
- Gestione e distribuzione delle card presso i punti vendita del circuito Campania>Artecard (musei, siti archeologici, Infopoint) e presso tutta la rete distributiva Artecard per un totale circa di 116 punti.
- Assistenza amministrativa per la rendicontazione e ripartizione degli introiti da biglietteria.
- Archiviazione dei dati di distribuzione e fruizione.

Il sistema di biglietteria Campania>Artecard viene garantito attraverso un servizio che prevede mansioni sia tecnico-informatiche che amministrative, con l'impiego di personale specializzato.

Inoltre, il sistema di biglietteria prevede la necessità di avvalersi di attività complementari al servizio quali: produzione biglietti per il kit di vendita, approvvigionamenti hardware e software in casi di implementazione di nuovi siti del circuito e/o di necessaria sostituzione degli apparati a causa di guasti.

Nel corso del 2015, è previsto l'adeguamento del sistema di biglietteria Campania>Artecard con il nuovo sistema di vendita/acquisto *My Card* previsto nella proposta progettuale Grand Tour.

Il particolare, il progetto Grand Tour prevede la progettazione e la costruzione di un nuovo prodotto di fruizione integrata: *my campania>artecard*. Lo strumento consentirà al visitatore di costruire il proprio percorso di viaggio in Campania attraverso una piattaforma e-commerce progettata ad hoc. Grazie ad un articolato sistema a carrello il turista visitatore potrà selezionare due o più siti del circuito artecard, il trasporto cittadino o regionale e costruire la sua card personalizzata, in base agli interessi di visita, finalizzare l'acquisto con carta di credito e ricevere direttamente la card in formato elettronico in modalità *print@home* (senza trasporto) o ritirare il kit card con il biglietto trasporti direttamente all'arrivo in città, presso punti vendita dedicati. Oltre all'offerta siti e al servizio trasporto il turista potrà aggiungere al carrello anche il plus grand tour, la partecipazione ad uno o più eventi grand tour appartenenti ai 5 circuiti di

eccellenza: la musica, i sapori, i vini, l'artigianato e gli eventi notturni. La piattaforma e-commerce avrà un'interfaccia web semplice, intuitiva e dinamica nonché *user friendly* per gli utenti. Gli utenti potranno accedere alla piattaforma da pc e smartphone, selezionare i percorsi e gli eventi da fruire, consultare il calendario delle iniziative e procedere all'acquisto. La piattaforma e-commerce sarà collegata con link direttamente al portale web campaniartecard e al nodo web grand tour.

L'implementazione del nuovo sistema di biglietteria, a realizzarsi interamente sul progetto Grand Tour 2015/2016, verrà a beneficio anche del progetto artecard, nel senso che si provvederà a commercializzare artecard anche con questo sistema, più flessibile alle esigenze del turista che intenderà costruire il proprio viaggio in Campania.

3.3.2. Il sistema informatico

Il sistema Campania>ArtecCard è gestito, sotto il profilo informatico, mediante un'infrastruttura hardware per la gestione dei controlli accessi nei musei e quella per la distribuzione e la prevendita. La rete informatica è composta da un database centrale (Centro Servizi) e da *client* situati presso i siti del circuito, che, all'atto della lettura, "interrogano" il database centrale per verificare i diritti della card. In tempo reale si ha una risposta dal server che consente al *client* di verificare se la card è abilitata all'ingresso e consentirne quindi l'accesso, comunicando al database centrale che la card è stata utilizzata per l'accesso. Tutte le informazioni sono ovviamente registrate e fruibili attraverso reports personalizzati (per data, per tessera, per sito, per gestore etc.).

L'unicità del codice delle card insieme all'interrogazione in real-time del database centrale garantiscono l'estrema sicurezza del sistema globale.

Sono previsti inoltre processi *batch* per garantire la funzionalità del sistema in caso di off line (down della rete internet).

Il servizio di assistenza e manutenzione per il sistema tecnologico di gestione della card è organizzato in base a due tipologie di interventi:

- assistenza da remoto con la possibilità di intervenire in modalità online per la risoluzione di problemi legati al software;
- assistenza in loco in caso di disfunzioni del sistema e sostituzione di apparati hardware non funzionanti o danneggiati.

L'assistenza straordinaria dell'hardware e del software viene assicurata puntualmente, a seguito di una comunicazione da parte dei gestori delle biglietterie.

3.3.3. Il servizio di Accoglienza ed Informazione sul Territorio

Il servizio di accoglienza ed informazione sul territorio viene garantito presso i principali punti di accesso alla rete Campania>ArtecCard e, in via prioritaria, presso l'infopoint Campania>ArtecCard della stazione Centrale di Napoli, gestito in sinergia con l'Ente Provinciale del Turismo di Napoli in uno spazio condiviso della rinnovata sistemazione della stazione.

In particolare, il servizio di accoglienza ed informazione ha le seguenti caratteristiche:

- Viene svolto con l'impiego di risorse umane con buona competenza linguistica grazie all'ottima conoscenza di 2 o più lingue.
- Il personale si occupa di accogliere con professionalità e cortesia i turisti, fornendo loro informazioni relative all'offerta culturale in Campania, con particolare riferimento a Campania>Artecard.
- Gli operatori si occupano della promozione e della vendita del prodotto nonché della distribuzione di materiali informativi e promozionali dedicati.
- Gli operatori conoscono perfettamente tutte le procedure di Front Office inerenti l'organizzazione e la gestione dei servizi di accoglienza.

Nello specifico, l'infopoint della stazione Centrale di Napoli è dotato di una postazione utile alla vendita di Campania Artecard. La postazione prevede:

- Personal computer;
- Sistema operativo Windows;
- Collegamento ad internet tramite dispositivo GSM per mezzo di connect usb;
- Lettore di codice a barre portatile (pistola scanner).

Gli operatori utilizzano un software personalizzato per effettuare le procedure di vendita, caricabilità e consultazione dei codici di prenotazione di vendite effettuate attraverso il call center e sito web.

Il servizio viene garantito al pubblico tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00, ed il personale impegnato nell'ambito di questo servizio svolge una turnazione tarata in funzione dei giorni e delle fasce orarie di maggiore affluenza, nel rispetto dei principi di economicità ed efficacia, come di seguito schematizzato:

	8,30 - 18,30	9,00-15,15
lunedì	1 unità	1 unità
martedì	1 unità	
mercoledì	1 unità	
giovedì	1 unità	1 unità
venerdì	1 unità	1 unità
sabato	2 unità	
domenica	1 unità	1 unità

3.3.4. Il servizio di Prenotazione ed Informazione telefonica

Il servizio di informazioni e prenotazioni Campania>Artecard (numero verde 800 600 601), qualificato e dinamico, è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00, la domenica ed i giorni festivi solo attraverso informazioni

automatizzate. Il sistema telefonico prevede un servizio di prima accoglienza (in italiano e in inglese, attivo 24 ore su 24) con messaggi di benvenuto in automatico e informazioni automatizzate fruibili attraverso la tastiera telefonica. Le informazioni automatizzate sono registrate e organizzate in una struttura ad albero con approfondimenti successivi.

Gli operatori impegnati per il servizio svolgono le seguenti attività:

- erogazione di informazioni dettagliate sull'offerta Campania>Artecard (orari, costi, percorsi di visita, trasporti, punti vendita ecc.) e su eventi e servizi correlati;
- prenotazione di Campania>Artecard;
- assistenza e informazioni agli operatori del settore e agli enti turistici locali (informazioni sull'offerta Campania>Artecard, modalità di acquisto, richiesta materiale informativo e promozionale ecc.);

Gli operatori del servizio Campania>Artecard hanno una competenza specifica nel settore del turismo e dei beni culturali della Campania, maturata non solo attraverso la formazione ma anche attraverso l'esperienza diretta. Gli operatori possiedono inoltre una competenza linguistica grazie all'ottima conoscenza di una o più lingue straniere.

Per gli operatori del servizio informazioni e prenotazioni sono previsti aggiornamenti periodici sui percorsi di visita (variazione orari, attivazione nuovi percorsi etc...), sugli itinerari e sui servizi.

Il call center Campania>Artecard si avvale delle più avanzate tecnologie esistenti oggi sul mercato delle telecomunicazioni e permette la gestione informatizzata della coda, l'instradamento delle chiamate in modo da ripartire il carico degli operatori, la registrazione di fonia automatizzata, la produzione di statistiche per il controllo dell'operatività dell'addetto e per il monitoraggio del servizio (tempi di attesa, telefonate dissuase/evase, ascolto di fonia, durata media della chiamata, ecc.).

Tutte le postazioni sono dotate di software utili all'erogazione di informazioni (db info call center), alla caricabilità degli itinerari Campania>Artecard.

Gli strumenti utilizzati sono:

- un sistema di prenotazione Omnisale di Omniticket Network.
- un sistema telefonico (Xcally) che consente la gestione informatizzata della coda, l'instradamento delle chiamate e la produzione di statistiche utili al monitoraggio del servizio.

3.4. Le azioni di promozione e comunicazione

In continuità con quanto realizzato negli anni precedenti, la Scabec realizza azioni di promozione e comunicazione finalizzate alla più ampia diffusione della conoscenza del prodotto Campania>Artecard. Le azioni prevedono innanzitutto la realizzazione dei materiali (guide informative e depliant promozionali): nel 2015 è stato previsto un *restyling* editoriale con aggiornamento dei contenuti e della confezione. E' stato infatti registrato che il formato "quadrotto" utilizzato negli ultimi tre anni, per quanto più bello sotto il profilo editoriale, risulta meno funzionale del precedente formato 10x21 che, di forma allungata,

risulta più facilmente "tascabile". Da qui la scelta di ritornare al formato rettangolare, non appena le esigenze di aggiornamento e produzione ne richiedano la ristampa. Anche per il confezionamento è previsto un aggiornamento, fermo restando il preventivo utilizzo di tutto quanto già prodotto: la scatola in cartone contenente libretto, brochure e mappa, molto bella come prodotto editoriale, cede il passo da un prodotto riutilizzabile, ovvero una mini-shopper in materiale microforato che può contenere anche altri oggetti utili per le visite turistiche. I materiali editoriali - libretto, mappa e depliant - sono prodotti rispettivamente nelle seguenti quantità:

- a) 30.000 Mappe piegate
- b) 30.000 guide campania 232 pg
- c) 30.000 brochure spillata 16 pg
- d) 10.000 schede info registrazione A5
- e) 1.000 locandine punti vendita A4
- f) 500 locandine siti A4
- g) 400 vetrofanie A4
- h) 30.000 depliant 365
- i) 30.000 astuccio - bustina da collo
- j) 2 totem

E' il caso di precisare che i prodotti di cui ai precedenti punti a), b) i) sono prodotti, in quantità ridotte, anche per la commercializzazione della Grand Tour card, a valere sul progetto Grand Tour 2015/2016.

La promozione prevede la redazione di newsletter periodiche e l'invio delle stesse alla mailing list di riferimento (circa 4000 contatti, nonché a mailing list specifiche). La realizzazione di azioni mirate anche mediante gli infopoint dedicati sul territorio, ove previsti, ed azioni di distribuzione; tramite web vengono raggiunti gli operatori del settore e, tramite azioni web 2.0, si mirerà a far conoscere il prodotto al consumer.

Nell'ambito della promozione viene garantita la partecipazione di Campania>Artecard alle fiere turistiche di settore 2015: BIT di Milano, Febbraio 2015 - ITB Berlino, marzo 2015 - BMT Napoli, aprile 2015- TTG Rimini, ottobre 2015 - WTM Londra, novembre 2015- BMTA Paestum, novembre 2015; la partecipazione alle Fiere viene realizzata nell'ambito dello spazio della Regione Campania e nelle modalità di volta in volta accordate con la Regione Campania.

Il piano di promozione realizzato per Campania>Artecard mira anzitutto ai luoghi di grande transito turistico (stazioni, aeroporti, porti turistici, strutture ricettive, IAT), con l'obiettivo di intercettare i turisti in arrivo a Napoli e in Campania, focalizzando due momenti topici nella strutturazione del viaggio:

- la fase di organizzazione/acquisto
- l'arrivo.

Obiettivi specifici saranno:

- a) obiettivi di branding:

1. rafforzare visibilità e conoscenza del brand Campania>Artecard;
2. consolidare il posizionamento del brand declinando l'immagine ed i valori collegati al turismo in Campania;
3. promuovere l'azione di valorizzazione del programma natalizio

b) obiettivi di direct response: ottenere visite al sito www.campaniartecard.it (e/o al portale incampania.com), funzionali all'approfondimento dell'offerta.

La promozione viene garantita anche attraverso il programma di valorizzazione dei beni culturali da svolgere nel periodo natalizio, di cui al punto 3.2, con l'obiettivo di offrire al pubblico turista che arriva in Campania una visita esperienziale con la quale coniugare il valore del bene culturale con quello della tradizione locale.

4. Costi

Il costo per la realizzazione di attività relative alla gestione ordinaria Campania>Artecard, con riferimento alle specifiche attività indicate nel paragrafo 2 e 3 della presente proposta, è pari a 1.000.000,00 euro lordi, come di seguito specificato in *ALLEGATO 2*.

Per i servizi da affidarsi all' RTI, risultato aggiudicatario della gara per l'affidamento della gestione dei servizi finalizzati al miglioramento della fruizione pubblica e della valorizzazione del patrimonio artistico della Regione Campania e dei correlati interventi di manutenzione, pubblicata sul BURC n°3 bis del 17/01/05, i costi sono stati stimati sulla base delle tariffe orarie dei servizi offerti dall'RTI in fase di gara. Per le forniture dei servizi e dei materiali a reperirsi sul mercato, ivi incluse le attività complementari, i costi sono stati calcolati sulla base di indagini di mercato e risultano pertanto congrui, salvo eventuali condizioni economiche migliorative che verranno adottate in corso di attuazione.

5. Tempi

Il progetto di gestione ordinaria Campania>Artecard è riferito al periodo Gennaio - Dicembre 2015.

Nello specifico, il crono programma delle attività previste per la realizzazione della presente proposta è riportato in *ALLEGATO 3*.

ALLEGATO 1

TIPOLOGIA CARD	CARD VENDUTE GENNAIO-AGOSTO 2015	ALIQUOTA TRASPORTI DA VENDITA CARD	COSTO UNITARIO TRASPORTI DA ACCORDO UNICO-SCABEC	IMPORTO UNITARIO DA INTEGRARE DA PIANO GESTIONE	IMPORTO GENNAIO- AGOSTO DA PIANO GESTIONE 2015	PROIEZIONE VENDITA CARD SETTEMBRE- DICEMBRE	STIMA IMPORTO SETTEMBRE- DICEMBRE DA PIANO GESTIONE 2015	STIMA IMPORTO GENNAIO- DICEMBRE DA PIANO GESTIONE 2015	ALLOCAZIONE SU PIANO GESTIONE 2015
Napoli	5.179	€ 4,65	€ 6,00	€ 1,35	€ .991,65	3.625	€ 4.894,16		
Regione 3gg	17.731	€ 3,00	€ 15,00	€ 2,00	€ 35.462,00	12.412	€ 24.823,40	€ 72.171,21	€ 75.000,00
					€ 42.453,65		€ 29.717,56		

PIANO ECONOMICO PROGETTO ESECUTIVO CAMPANIA-ARTECARD									
Gennaio-Dicembre 2015									
DESCRIZIONE ATTIVITA'	IMPORTO IN EURO	specifiche							
		costo orario (BURC 3bis/2005)	costo unitario	risultato quantitativo					
A BIGLIETTERIA									
A1 Produzione biglietti	€ 19.500,00	B	€ 0,46	42.400	biglietti stampati				
A2 Allestimento kit vendita		B							
A3 Distribuzione kit vendita	€ 47.469,45	C	21,73	2.185	ore annue servizio (42 ore medie a settimana)				
A4 Gestione Amministrativa e Statistiche	€ 51.826,05	B	21,73	2.385	ore annue servizio (46 ore medie a settimana)				
					ore annue servizio (30 ore medie a settimana) + 81.120 euro attività complementari -				
A5 Manutenzione ed assistenza informatica	€ 114.370,08	B	21,73	1.530	licenze, aggiornamenti, canoni, hardware				
B PROMOZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE CARD									
B1 Progettazione e produzione materiali informativi e promozionali ordinari	€ 128.963,19	D	21,88	cfr specifica in progetto					
B2 Gestione sito web	€ 13.000,00	C	21,88	594	ore annue servizio (11 ore medie a settimana)				
B3 Attività di promo-commercializzazione	€ 93.093,52	D	21,88	cfr specifica in progetto					
B4 Servizio telefonico info-prenotazioni e vendita	€ 30.000,00	C	26,14	1.148	ore annue servizio (22 ore medie a settimana)				
B5 Servizio info-prenotazioni e vendita INFOPOINT territoriali	€ 120.000,00	C	26,14	4.591	ore annue servizio (88 ore medie a settimana)				
B6 Attività di ufficio stampa	€ 20.000,00	C	21,88	914	ore annue servizio (18 ore medie a settimana)				
C TRASPORTI									
C1 servizi di trasporto dedicati/integrazione tariffaria (stima)	€ 75.000,00	B		cfr specifica in progetto					
D AZIONI DI VALORIZZAZIONE									
D 1	€ 27.500,00	D							
E COORDINAMENTO E MONITORAGGIO									
E1	€ 52.474,43	A							
TOTALE NETTO IVA	€ 833.196,72								
IVA (22%)	€ 166.803,28								
TOTALE LORDO IVA	€ 1.000.000,00								

ALLEGATO 3

SERVIZI CAMPANIA>ARTECARD 2015	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE
produzione card												
produzione materiali promozionali												
distribuzione e gestione commerciale/amministrativa												
manutenzione hardware e software												
servizi di informazione e prenotazione telefonica												
Comunicazione, promozione, gestione web												
Infopoint STAZIONE (spazio+personale)												
ufficio stampa												
Azione valorizzazione Natale 2015												
coordinamento progetto												