



Ministero per i Beni e le Attività Culturali
Direzione Regionale
per i Beni Culturali e Paisaggistici della Campania

Gargiulo
1/6
[Signature]

MBAC-DR-CAM
DIRCAM
0007805 01/06/2011
Cl. 28.16.00/6

E p.c.

Alla Società Scabec S.p.A.
Via S. Lucia 81 Napoli
Fax 081-5628569

Alla Regione Campania
Coordinatore Area 13
Dott.ssa Ilva Pizzorno
Fax 081-7968511

Oggetto: - Gestione Sistema Arte Card Plus -
Parere ex c.1 dell'accordo di programma quadro.

Con riferimento al programma di gestione, commercializzazione e promozione del sistema Campania Arte Card Plus per il periodo Aprile - Dicembre 2011, predisposto da codesta Società trasmesso alla scrivente in allegato alla nota prot. 820/AD del 30.05.2011, per l'acquisizione del parere di cui all'oggetto, la scrivente esprime, per quanto di competenza, parere positivo.

Il Direttore Regionale
Gregorio Angelini

[Signature]

EN

REGIONE CAMPANIA

Prot. 2011. 0448012 08/06/2011

E PAISAGGISTICO DIREZIONE REGIONALE PER I BENI CULTURALI

Materiale : Beni Culturali - Postazione di Gargiulo

Classifica : 13.



1



Castel dell'Ovo - Via Eldorado, 1 - 80132 - Napoli

tel 0812464111 Fax 0817643305

e-mail dr-cam@beniculturali.it



Gorgiuli
8/6
2

SCABEC S.p.A.
Prot. n. 8701A7
del 08.06.2011
IN USCITA

Spett.le
Regione Campania
Coordinatore Area 13
Dott.ssa Ilva Pizzorno

E.p.c.
Spett.le
Direzione Regionale per i Beni
Culturali della Campania
Dott. Gregorio Angelini

Oggetto: progetto Campania>Artecard Plus Aprile – Dicembre 2011

Si trasmette in allegato il programma annuale di gestione, commercializzazione e promozione del sistema "Campania>Artecard Plus" elaborato per il periodo Aprile – Dicembre 2011, con relativo parere favorevole ricevuto dalla Direzione Regionale con nota prot. MBAC-DR-CAM DIRCAM 0007805.

In attesa di sottoscrivere il Contratto di Servizio Integrativo per la realizzazione del progetto di che trattasi, con l'occasione si porgono distinti saluti.

L'Amministratore Delegato

(Dott.ssa Giovanna Barni)

Giovanna Barni



REGIONE CAMPANIA

Prot. 2011. 0455795 10/06/2011
Ritornante: SCABEC SPA

Beneficiario: Beni Culturali - Postazione di Gorgiuli
Classifica: 13.



Scabec spa

Sede Legale: Via S. Lucia 81 - 80132 Napoli

Sede Operativa: Centro Direzionale Isola E7 - 80143 Napoli

Telefono 081 562 45 61/46 72 - Fax 081 562 85 69

Capitale Sociale € 1.000.000,00 int. vers. - P.IVA e C.F.: 04476151214 - C.C.I.A.A. Napoli - R.E.A. n. 695819

Attività di Direzione e Coordinamento ex art. 2359 c.c. svolta da Regione Campania



CAMPANIA>ARTECARD ^{PLUS}

Aprile - Dicembre 2011

Indice

1. Campania>Artecard ^{PLUS} - progetto della gestione ordinaria Aprile-Dicembre 2011.....	3
1.1. Gli itinerari.....	4
1.2. Il sistema informatico e le evoluzioni previste.....	7
1.3. Il servizio di Accoglienza ed Informazione sul Territorio.....	8
1.4. Il servizio di Prenotazione ed Informazione telefonica.....	8
1.5. Le azioni di Promozione.....	10
1.6. Le azioni di Comunicazione.....	10
2. Tempi	11
3. Costi.....	11

1. Campania>Artecard^{PLUS} - progetto della gestione ordinaria Aprile-Dicembre 2011

Campania>Artecard^{PLUS}, il sistema integrato musei-trasporti ideato nel 2002 dalla Regione Campania e coordinato da Scabec - Società Campana per i beni Culturali, nasce 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.

La gestione del prodotto Campania>Artecard^{PLUS} è realizzata sulla base di quanto previsto dal protocollo di intesa sottoscritto tra la Direzione Regionale, la Regione Campania, il Consorzio Unicocampania e la Scabec in qualità, quest'ultima, di soggetto attuatore; l'intesa è finalizzata a migliorare la qualità dell'offerta culturale del territorio regionale, nonché incentivarne la fruizione mediante attività di promozione di itinerari e circuiti culturali e di semplificazione delle modalità di accesso secondo la regolamentazione determinata dai disciplinari tecnici costituenti parte integrante del protocollo d'intesa.

L'offerta Campania>Artecard^{PLUS} si concretizza in 11 itinerari, tra i quali 9 in versione ordinarie e 2 dedicate ad un pubblico giovane, nonché in un'offerta valida 365 giorni all'anno, una sorta di "abbonamento" al patrimonio culturale. In definitiva, oggi la card mette in rete oltre 38 siti culturali con il sistema dei trasporti pubblici regionali ed offre numerosi vantaggi, quali sconti presso le librerie museali e le principali librerie presenti nella regione, accesso ai musei attraverso varchi dedicati, visite didattiche dedicate; rappresenta, così, uno strumento flessibile che può rispondere maggiormente alle esigenze di visita del turista culturale.

Campania>Artecard^{PLUS} è un unico prodotto, che potrà essere personalizzato dall'utente secondo la durata e le motivazioni del soggiorno in Campania: l'utente, infatti potrà "costruire" il proprio viaggio scegliendo uno o più tra i circuiti culturali programmati, una tra le diverse alternative di trasporto pubblico convenzionate, uno o più eventi programmati nell'ambito del programma delle azioni di promozione comunicazione turistica 2011 della Regione Campania, ed eventualmente alcuni dei servizi turistici convenzionati.

Il sistema nella propria gestione ordinaria, richiede attività di: gestione amministrativa, manutenzione del sistema hardware e software, produzione e vendita delle card, produzione dei materiali informativi e promozionali, azioni di comunicazione, promozione ed ufficio stampa, manutenzione ed aggiornamento del

sito web, servizio di call center, servizio di informazione e vendita presso gli infopoint territoriali, quale ad esempio la stazione centrale di Napoli.

Per il periodo Aprile - Dicembre 2011, si intende attivare, nell'ambito della gestione ordinaria Campania>Artecard^{PLUS}, l'itinerario sperimentale Campania>Artecard^{PLUS} Ischia, finalizzato a mettere in rete i beni culturali, paesaggistici e naturalistici dell'isola d'Ischia, per garantire un'adeguata ed innovativa offerta al target di turismo culturale presente sull'isola. La sperimentazione, da prevedere nel periodo primavera-autunno, potrà essere esaminata per stabilizzare eventualmente l'offerta per l'anno 2012.

Ancora in via sperimentale, si intende verificare, nell'ambito delle attività di gestione ordinaria Campania>Artecard^{PLUS} 2011, la possibilità di attivare un itinerario tematico rivolto al target del turismo religioso, che metta in rete i più significativi beni culturali di natura religiosa ubicati a Napoli e nella regione Campania.

Ed infine, tra le attività del Piano di gestione ordinaria 2011, saranno ricomprese alcune azioni di promozione e comunicazione del programma di primavera "Campania, una Bellezza millenaria", un insieme di itinerari multisensoriali proposti da Campania>Artecard^{PLUS} per la primavera 2011 e realizzati, in parte con le economie di gestione dell'anno precedente, in parte con gli importi del Fondo di Compensazione messi a disposizione dalla Direzione Regionale, in parte con le risorse a disposizione per la promozione e la comunicazione Campania>Artecard^{PLUS} del periodo Aprile-Dicembre 2011.

1.1. Gli itinerari

Si riportano di seguito gli itinerari attualmente attivi nel circuito Campania>Artecard^{PLUS}. Nel periodo di gestione Aprile - Dicembre 2011 saranno realizzate tutte le necessarie verifiche atte a definire nuovi prezzi di vendita delle card, sia per far fronte all'incremento tariffario registrato per il trasporto pubblico, sia per incrementare, compatibilmente con le leggi di mercato, l'aliquota di gestione derivante dalla vendita delle card, per un più consistente contributo privato alle spese di gestione e manutenzione dell'intero sistema integrato Campania>Artecard^{PLUS}.

Napoli Centro Antico - 3 giorni - a partire da 12,00 euro

- *accesso gratuito a:*

Museo Archeologico Nazionale - Museo del Tesoro di San Gennaro - Museo Diocesano - Museo Madre e chiesa di Donnaregina Vecchia

Napoli e Campi Flegrei - 3 giorni - a partire da 16,00 euro

- *accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli e Campi Flegrei e a 3 siti a scelta tra :*
Museo Archeologico Nazionale - Museo di Capodimonte - Museo di San Martino - Castel S. Elmo - Palazzo Reale di Napoli - Maschio Angioino - Castel dell'Ovo - Città della Scienza - Museo del Tesoro di San Gennaro - Museo Diocesano - Museo Madre e chiesa di Donnaregina Vecchia - Museo ferroviario di Pietrarsa -Castello di Baia - Terme di Baia - Anfiteatro Pozzuoli
- Scavi di Cuma - Rione Terra
- *offerta aggiuntiva : ingresso al 50% agli altri siti del circuito Napoli*

I Castelli - 3 giorni - a partire da 12,00 euro

- *accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli e Campi Flegrei e ai castelli:*
Castel S. Elmo - Maschio Angioino - Castel dell'Ovo - Castello di Baia

Napoli e Caserta - 3 giorni - a partire da 20,00 euro

-*accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli e Caserta e a 3 siti a scelta tra:*
Museo Archeologico Nazionale - Museo di Capodimonte - Museo di San Martino - Castel S. Elmo - Palazzo Reale di Napoli - Maschio Angioino - Castel dell'Ovo - Città della Scienza - Museo del Tesoro di San Gennaro - Museo Diocesano - Museo Madre e chiesa di Donnaregina Vecchia - Museo ferroviario di Pietrarsa - Reggia di Caserta - Museo di Capua - Anfiteatro Campano - Museo dei Gladiatori - Mitreo - Complesso Monumentale d San Leucio
- *offerta aggiuntiva : ingresso al 50% agli altri siti del circuito Napoli*

tutta la Regione 3 giorni - a partire da 27,00 euro

-*accesso gratuito al trasporto pubblico regionale e a 2 siti a scelta tra:*
Museo Archeologico Nazionale - Museo di Capodimonte - Museo di San Martino - Castel S. Elmo - Palazzo Reale di Napoli - Maschio Angioino - Castel dell'Ovo - Città della Scienza - Museo del Tesoro di San Gennaro - Museo Diocesano - Museo Madre e chiesa di Donnaregina Vecchia - Museo ferroviario di Pietrarsa -Castello di Baia - Terme di Baia - Anfiteatro Pozzuoli
- Scavi di Cuma - Rione Terra - Pompei - Ercolano - Oplonti - Boscoreale - Stabia - Padula - Paestum (Museo ed Area Archeologica) - Area archeologica di Velia - Grotte dell'Angelo - Reggia di Caserta - Museo di Capua - Anfiteatro Campano - Museo dei Gladiatori - Mitreo - Complesso Monumentale d San Leucio
offerta aggiuntiva : ingresso al 50% agli altri siti del circuito regionale

tutta la Regione - 7 giorni - a partire da 30,00 euro

-*accesso gratuito a 5 siti a scelta dell'intero circuito regionale:*

Museo Archeologico Nazionale - Museo di Capodimonte - Museo di San Martino - Castel S. Elmo - Palazzo Reale di Napoli - Maschio Angioino - Castel dell'Ovo - Città della Scienza - Museo del Tesoro di San Gennaro - Museo Diocesano - Museo Madre e chiesa di Donnaregina Vecchia - Museo ferroviario di Pietrarsa - Castello di Baia - Terme di Baia - Anfiteatro Pozzuoli - Scavi di Cuma - Rione Terra - Pompei - Ercolano - Oplonti - Boscoreale - Stabia - Padula - Paestum (Museo ed Area Archeologica) - Area archeologica di Velia - Grotte dell'Angelo - Reggia di Caserta - Museo di Capua - Anfiteatro Campano - Museo dei Gladiatori - Mitreo - Complesso Monumentale d San Leucio

offerta aggiuntiva : ingresso al 50% agli altri siti del circuito regionale

Regge e Siti Borbonici - 3 giorni - a partire da 20,00 euro

- *accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli e Caserta e ai siti:*

Museo di Capodimonte – Palazzo Reale di Napoli – ferroviario di Pietrarsa – Reggia di Caserta - Complesso Monumentale d San Leucio.

Archeologia del golfo - 3 giorni - a partire da 30,00 euro

- *accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli, Area vesuviana e Campi Flegrei e ai siti :*

Museo Archeologico Nazionale - Castello di Baia - Terme di Baia - Anfiteatro Pozzuoli - Scavi di Cuma - Rione Terra - Tempio di Serapide - Pompei - Ercolano - Oplonti - Boscoreale - Stabia

Giovani Napoli e Campi Flegrei - 3 giorni - a partire da 8,00 euro

- *accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli e Campi Flegrei e a 3 siti a scelta tra :*

Museo Archeologico Nazionale - Museo di Capodimonte - Museo di San Martino - Castel S. Elmo - Palazzo Reale di Napoli - Maschio Angioino - Castel dell'Ovo - Città della Scienza - Museo del Tesoro di San Gennaro - Museo Diocesano - Museo Madre e chiesa di Donnaregina Vecchia - Museo ferroviario di Pietrarsa - Castello di Baia - Terme di Baia - Anfiteatro Pozzuoli - Scavi di Cuma - Rione Terra

- *offerta aggiuntiva* : ingresso al 50% agli altri siti del circuito Napoli

Giovani - tutta la regione - 7 giorni - a partire da 21,00 euro

- *accesso gratuito a 5 siti a scelta dell'intero circuito regionale:*

Museo Archeologico Nazionale - Museo di Capodimonte - Museo di San Martino - Castel S. Elmo - Palazzo Reale di Napoli - Maschio Angioino - Castel dell'Ovo - Città della Scienza - Museo del Tesoro di San Gennaro - Museo Diocesano - Museo Madre e chiesa di Donnaregina Vecchia - Museo ferroviario di Pietrarsa - Castello di Baia - Terme di Baia - Anfiteatro Pozzuoli - Scavi di Cuma - Rione Terra - Pompei - Ercolano - Oplonti - Boscoreale - Stabia - Padula - Paestum (Museo ed Area Archeologica) - Area archeologica di Velia - Grotte dell'Angelo -

Reggia di Caserta - Museo di Capua - Anfiteatro Campano - Museo dei Gladiatori - Mitreo - Complesso Monumentale d San Leucio

offerta aggiuntiva : ingresso al 50% agli altri siti del circuito regionale

A questi itinerari si aggiunge l'itinerario sperimentale Campania>Artecard^{PLUS} Ischia con la seguente offerta:

Ischia - 5 giorni - a partire da 28,00 euro

- Accesso gratuito al trasporto pubblico sull'isola d'Ischia ed ai siti: Giardini La Mortella, Museo Luchino Visconti_La Colombaia, Villa Arbusto
- *offerta aggiuntiva* : ingresso scontato nelle principali strutture termali, ai percorsi di degustazione Le strade del Vino, negli esercizi commerciali Ascom aderenti all'iniziativa, ai servizi di libreria e caffetteria del Castello Aragonese, ai Giardini di Ravino, al Museo del mare.

Itinerario religioso: da progettare

1.2. Il sistema di biglietteria

Il sistema di biglietteria Campania>Artecard^{PLUS} prevede l'attività di produzione delle card, di confezionamento dei kit di vendita, di gestione della rete di vendita - composta dall'infopoint Campania>Artecard^{PLUS} della stazione centrale di Napoli, da 38 siti del circuito, oltre 30 siti della rete della scontistica, oltre 40 esercizi commerciali convenzionati.

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^{PLUS}. Il versamento viene effettuato ogni tre mesi, entro il giorno quindici del mese successivo al periodo di riferimento. Gli importi relativi al Fondo di Compensazione, così come definito dal Disciplinare Tecnico, sono di competenza della Direzione regionale e per questi la Scabec svolge la sola attività di tesoreria. Infine la Scabec provvede ad avere costantemente aggiornate le statistiche di vendita e di fruizione del sistema Campania>Artecard^{PLUS}.

Con riferimento all'itinerario sperimentale Campania>Artecard^{PLUS} Ischia, il servizio di biglietteria sarà esteso ai siti del nuovo circuito sperimentale.

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

- Stampa delle sei tipologie di biglietto e produzione con stampa su biglietto del barcode contenente tutte le informazioni dell'offerta Campania>Artecard^{PLUS}. Si prevede la stampa di circa 55.000 biglietti, inclusi quelli relativi alla nuova offerta Campania>Artecard^{PLUS} Ischia.
- Allestimento del kit Campania>Artecard^{PLUS} contenente biglietto inserito in un folder personalizzato con logo Campania>Artecard^{PLUS} e guida informativa ai siti ed ai vantaggi del circuito Campania Artecard.
- Servizio di assistenza, manutenzione e supervisione tecnica di tutti gli strumenti utili alla caricabilità degli itinerari e al controllo accessi presso i siti del circuito Campania>Artecard^{PLUS} e presso i punti vendita intelligenti e servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'architettura infrastrutturale dei server che gestiscono il circuito Campania>Artecard^{PLUS}.
- Allestimento n° 3 postazioni di biglietteria per il nuovo circuito sperimentale Campania>Artecard^{PLUS} Ischia.
- Allestimento di circa 4 postazioni di biglietteria per il nuovo circuito sperimentale Campania>Artecard^{PLUS} religioso.
- Gestione e distribuzione delle card presso i punti vendita del circuito Campania>Artecard^{PLUS} (musei, siti archeologici, infopoint) e presso tutta la rete distributiva Artecard per un totale circa di 150 punti, ai quali si aggiungono circa 100 punti di distribuzione sull'isola d'Ischia.
- Assistenza amministrativa per la rendicontazione e ripartizione degli introiti da biglietteria.
- Archiviazione dei dati di distribuzione e fruizione.

Ciascuna postazione di vendita e controllo accessi degli Itinerari Campania>Artecard^{PLUS} sono dotate di:

- Personal computer;

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

Il sistema di biglietteria Campania>Artecard^{PLUS} viene garantito attraverso un servizio che prevede mansioni sia tecnico-informatiche che amministrative, con l'impiego di personale altamente qualificato per un monte-ore complessivo sull'intero periodo Aprile-Dicembre 2011 pari a 4.512 ore/uomo, suddivise in 2.200 ore di servizio tecnico-informatico e 2.312 ore di servizio amministrativo.

Inoltre, il sistema di biglietteria prevede la necessità di avvalersi di attività complementari al servizio quali: produzione materiali per il kit di vendita, approvvigionamenti hardware e software.

1.3. Il sistema informatico

Il sistema Campania>Artecard^{PLUS} 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 di punti di attivazione ricarica on line, un data base centrale (Centro Servizi) e dei *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:

- teleassistenza attraverso un numero telefonico dedicato;
- 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, nel caso di “errori forzanti”, sarà assicurata puntualmente, a seguito di una comunicazione da parte dei gestori delle biglietterie.

1.4. 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>Artecard^{PLUS} e, in via prioritaria, presso l'infopoint Campania>Artecard^{PLUS} 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.

Inoltre un ulteriore servizio di informazione e promozione verrà svolto in concomitanza ad eventi occasionali, quali:

- a. Arrivi di navi da crociera presso il porto di Salerno, in un'azione sinergica con l'Ente Provinciale del Turismo di Salerno che dispone di uno spazio dedicato presso la stazione marittima della città;
- b. Punti informativi turistici sull'isola d'Ischia, per rafforzare l'informazione del nuovo prodotto Campania>Artecard^{PLUS} Ischia, in un'azione sinergica con l'Azienda del Turismo di Ischia e gli enti locali.

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 agli itinerari Campania>Artecard^{PLUS}.
- 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, presso l'infopoint della stazione Centrale di Napoli, il servizio viene svolto tutti i giorni, compreso i festivi, con apertura al pubblico dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed è presieduto da 1,8 unità equivalenti, per complessive 4.325 ore sull'intero periodo Aprile-Dicembre 2011. L'infopoint è dotato di una postazione utile alla vendita e alla caricabilità degli itinerari Campania Artecard^{PLUS}.

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.

Per l'azione di promozione ed informazione presso il Porto di Salerno, si prevede l'impiego di una unità per circa 6 ore al giorno, in concomitanza agli arrivi delle navi da crociera, che, secondo le informazioni disponibili, dovrebbero essere 36 nel periodo Giugno- Ottobre. Il servizio verrà svolto, dunque, presso l'infopoint gestito dall'Ente Provinciale del Turismo di Salerno per un monte ore complessivo ricompreso in circa 220 ore di servizio.

Infine, per l'azione di promozione ed informazione presso gli infopoint territoriali dislocati sull'isola d'Ischia, si prevede l'impiego di 4 postazioni per circa 12 ore al giorno per complessivi 40 giorni nel periodo Maggio - Ottobre, secondo un calendario

da fissare in accordo con gli enti territoriali. Il servizio verrà svolto, dunque, per un monte ore complessivo ricompreso in circa 1600 ore di servizio.

1.5. Il servizio di Prenotazione ed Informazione telefonica

Il servizio di informazioni e prenotazioni Campania>Artecard^{PLUS} (numero verde 800 600 601) offre un servizio qualificato e dinamico.

Il servizio 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. E' previsto inoltre 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 sono 6 , per un monte-ore complessivo di servizio a 1.624 ore sull'intero periodo Aprile-Dicembre 2011, e svolgono le seguenti attività:

- erogazione di informazioni dettagliate sugli itinerari Campania>Artecard^{PLUS} (orari, costi, percorsi di visita, trasporti, punti vendita ecc.) e su eventi e servizi correlati;
- prenotazione e caricabilità degli itinerari Campania>Artecard^{PLUS};
- assistenza e informazioni agli operatori del settore e agli enti turistici locali (informazioni sugli itinerari, modalità di acquisto, richiesta materiale informativo e promozionale ecc.);

Gli operatori del servizio Campania>Artecard^{PLUS} 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^{PLUS} 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 fonie automatizzate, 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 fonie, 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^{PLUS}.

Gli strumenti utilizzati sono:

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

1.6. Le azioni di promozione

In continuità con quanto realizzato negli anni precedenti, la Scabec realizzerà un piano di promozione, da condividere con la Regione Campania, finalizzato alla più ampia diffusione della conoscenza del prodotto Campania>Artecard^{PLUS} nonché ad azioni mirate per la sperimentazione di nuovi itinerari quali Campania>Artecard^{PLUS} Ischia e l'itinerario religioso. La promozione dovrà necessariamente passare attraverso la produzione di flyer da utilizzare in attività di direct marketing. Si provvederà inoltre, alla redazione di newsletter periodiche ed all'invio delle stesse alla mailing list di riferimento (circa 4000 contatti, nonché a mailing list specifiche per gli itinerari sperimentali e/o di nuova realizzazione. La promozione mirerà anzitutto ai luoghi di grande transito turistico (stazioni, aeroporti, porti turistici,

strutture ricettive, IAT) con infopoint dedicati sul territorio e azioni di distribuzione; tramite web verranno raggiunti gli operatori del settore e, tramite azioni web 2.0 si mirerà a far conoscere il prodotto al consumer.

Appositi accordi di co-marketing verranno studiati con soggetti portatori di interessi afferenti a business compatibili (auspicabilmente anche con altri vettori e società gestori prodotti turistici analoghi sia in Italia che all'estero).

Al fine di supportare la commercializzazione, occorrerà partecipare alle fiere specializzate (es. BTS, BTC...)

Ed ancora, specie in occasione delle fiere, andrà effettuata attività di gadgeting, che ottiene sempre alto riscontro in termini di gradimento.

1.7. Le azioni di comunicazione

In continuità con quanto realizzato negli anni precedenti, la Scabec realizzerà un piano di comunicazione, da condividere con la Regione Campania, concentrando le azioni di comunicazione sugli itinerari sperimentali che si andranno a realizzare.

Il piano mirerà 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^{PLUS}
2. consolidare il posizionamento del brand declinando l'immagine ed i valori collegati al turismo in Campania
3. promuovere gli itinerari della Campania>Artecard^{PLUS} sperimentali

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

2. Tempi

Il progetto di gestione ordinaria Campania>Artacard è riferito al periodo Aprile - Dicembre 2011.

Nello specifico, il crono programma delle attività previste per la realizzazione della presente proposta è riportato in allegato 1).

3. Costi

Il costo per la realizzazione di attività relative alla gestione ordinaria Campania>ArtecCard^{PLUS}, con riferimento alle specifiche attività indicate nel paragrafo 1 e 2 della presente proposta, è pari a 1.000.000,00 euro lordi, come di seguito specificato in ALLEGATO 2.

Per i servizi ad 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.

ALLEGATO 1

SERVIZI CAMPANIA>ARTECARD ^{PLUS} 2011	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE
produzione card									
produzione materiali kit									
distribuzione e gestione commerciale/amministrativa									
manutenzione hardware e software									
servizi di informazione e prenotazione telefonica									
Comunicazione, promozione, gestione web									
infopoint STAZIONE (spazio+personale)									
infopoint porto SALERNO									
infopoint ISCHIA									
ufficio stampa									
coordinamento progetto									

ALLEGATO 2

CODICE	DESCRIZIONE	COSTO	costo orario	monte-ore
F01	PRODUZIONE CARD E SISTEMA INFORMATIVO			
A01	Produzione Card	€ 39.083,33	attività complementare	
A02	Produzione materiali kit	€ 52.500,00	attività complementare	
A03	Tecnologie e Spese di Utenza telefonica (ADSL)	€ 91.291,67	attività complementare	
F01	TOTALE	€ 182.875,00		
F02	Servizi di Supporto			
A04	Attività di distribuzione, gestione amministrativa	€ 98.041,67	21,73	4.512
A05	Sito internet	€ 17.020,83	21,88	778
A06	Call center	€ 42.441,67	26,14	1.624
A07	Infopoint	€ 134.000,00	21,88	6.124
A08	progettazione, coordinamento e monitoraggio	€ 115.000,00	14%	
A09	segreteria organizzativa e supporto al comitato	€ 5.000,00	attività complementare	
F02	TOTALE	€ 411.504,17		
F03	Azioni di promozione e comunicazione			
A10	Servizio Comunicazione	€ 36.458,33	21,88	1.666
	Comunicazione - Attività complementari	€ 109.375,00	attività complementare	
A11	Servizio Promozione	€ 42.728,61	21,88	1.953
A12	Promozione - attività complementari	€ 35.392,22	attività complementare	
A13	Ufficio Stampa	€ 15.000,00	21,88	686
F03	TOTALE	€ 238.954,16		
TOTALE GENERALE		€ 833.333,33		
IVA		€ 166.666,67		
TOTALE GENERALE		€ 1.000.000,00		