



**BIOSPHERE**  
committed entity

PLEC TÈCNIC  
OFERTA DE CONTRACTACIÓ  
DE SERVEIS EXTERNALITZATS

Compromís per a la Sostenibilitat Turística 2020  
de les comarques de Barcelona Biosphere  
Nº licitació 197/2020

## Índex

<b>1. ANTECEDENTS I CONTEXT GENERAL</b> .....	<b>3</b>
<b>2. LA METODOLOGIA DEL COMPROMÍS PER A LA SOSTENIBILITAT TURÍSTICA DE COMARQUES DE BARCELONA BIOSPHERE</b> .....	<b>3</b>
2.1. PER EMPRESES DE NOVA ADHESIÓ .....	4
2.2. PER A ENTITATS DE RENOVACIÓ .....	4
2.3. ADHESIONS EXPRÉS .....	5
<b>3. CALENDARI D'IMPLANTACIÓ I EXTERNALITZACIÓ ASSESSORAMENTS INDIVIDUALITZADES A LES EMPRESES, VERIFICACIONS DELS PLANS DE MILLORA I DISSENYS I DESENVOLUPAMENT DE DIFERENTS TIPOLOGIES DE DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA PEL COMPROMÍS PER A LA SOSTENIBILITAT TURÍSTICA DE COMARQUES DE BARCELONA BIOSPHERE</b> .....	<b>6</b>
3.1. MARC DE TREBALL .....	6
3.2. PREVISIÓ CALENDARI IMPLANTACIÓ .....	7
<b>4. PREU D'EXTERNALITZACIÓ DE SERVEIS</b> .....	<b>7</b>
4.1. TAULES DE PREUS DELS SERVEIS A EXTERNALITZAR: ASSESSORAMENTS, DE LES VERIFICACIONS DELS PLANS DE MILLORA .....	7
4.2. CANCEL·LACIONS DE LES VISITES D'ASSESSORAMENT I AVALUACIÓ/VERIFICACIÓ: .....	8
<b>5. FORMAT DE LES PROPOSTES PRESENTADES</b> .....	<b>8</b>
<b>6. CONDICIONS DE FACTURACIÓ</b> .....	<b>9</b>

## 1. Antecedents i context general

El Compromís per a la Sostenibilitat Turística de Comarques de Barcelona Biosphere és un model que pretén millorar la sostenibilitat i la qualitat turística de les destinacions turístiques a partir del treball amb empreses i serveis que intervenen en la cadena de producció turística d'una destinació.

Aquest és un model que s'endega per primer cop a nivell nacional i internacional a la província de Barcelona al 2017 sota la tutela de l'Institut Responsable de Turisme amb el recolzament de l'OMT. Aquest és un model que des de els ens turístics de la nostra comunitat autònoma i territorial, l'Agència Catalana de Turisme de Catalunya, de Turisme de Barcelona i la Gerència de Turisme de la Diputació de Barcelona estant treballant amb el segell Biosphere. Al 2019 es va iniciar la implantació del Compromís per a la Sostenibilitat Turística Barcelona Biosphere a la ciutat de Barcelona.

La idea principal del COMPROMÍS PER A LA SOSTENIBILITAT TURÍSTICA DE LA DESTINACIÓ BARCELONA BIOSPHERE és la conceptualització del turisme com un tot: fer arribar la cultura de la sostenibilitat turística en una destinació d'una manera global, abordant tots els subsectors que intervenen en l'activitat turística (tant l'estrictament turística - transport, allotjament, restauració, oferta complementària,... - com la resta de subsectors de serveis que poden estar a l'abast del visitant – comerç, transport local, equipaments públics i privats...-). L'objectiu és aconseguir una implicació del concepte sostenibilitat turística de manera elevada i homogènia dins la destinació entre els diferents elements o agents que componen l'oferta.

Aquesta idea bàsica del Compromís per a la Sostenibilitat Turística de les comarques de Barcelona Biosphere encaixa totalment en un dels objectius bàsics de treball de la Gerència de Turisme de la Diputació de Barcelona i el Servei de Turisme de la Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Barcelona: la obtenció i consolidació d'una consciència global de destinació turística, coordinant els diferents agents de l'activitat turística i dissenyant productes ajustats a les noves tendències i exigències de la demanda.

El convenciment d'haver optat per aquest model de sostenibilitat turística per part dels dos ens es basa en:

- El treball conjunt amb els empresaris i resta d'agents del sector turístic.
- L'orientació al client i el treball orientat a la hospitalitat i l'acollida del visitant.
- La necessitat d'introduir eines d'avaluació en el sector turístic. En definitiva, la sostenibilitat turística i/o la qualitat es mesura pel nivell de satisfacció que s'endú el visitant d'una destinació d'un conjunt de serveis i dels diferents indicadors establerts pel mesura la sostenibilitat. D'aquí que l'activitat turística l'entenguem des d'una transversalitat de l'oferta.
- Una millora contínua dels serveis amb la creació de productes més sostenibles i més eficients.
- La disponibilitat de tenir a l'abast uns ens de gestió local (consorcis de turisme) capacitats per fer un seguiment exhaustiu del procés d'implantació, que impulsi i acompanyi als adherits en cada destinació.
- La capacitat del model per harmonitzar els nivells de sostenibilitat turística de l'oferta dels diferents subsectors que intervenen en l'activitat turística i així reforçar el teixit empresarial de cada destinació.

## 2. La metodologia del Compromís per a la Sostenibilitat Turística de Comarques de Barcelona Biosphere.

El COMPROMÍS PER A LA SOSTENIBILITAT A COMARQUES DE BARCELONA BIOSPHERE es basa, per tant, en l'aplicació d'uns manuals especialitzats per tipologia d'entitat. El poden aplicar tant a les empreses privades com els ens públics. Es porta a terme mitjançant les actuacions següents: presentacions públiques, accions formatives intersectorials i sectorials, assessorament individualitzades i/o verificacions de la millora, als establiments, tallers de destinacions col·lectius de resolució de dubtes i plans de millora per a la destinació, enquestes de demanda, etc. Donada la situació actual per la pandèmia Covid-19, i amb l'objectiu de preservar la seguretat de tots els participants, es preveu que es puguin dur a terme algunes accions telemàticament. El resultat final del procés és l'obtenció d'un reconeixement materialitzat en un distintiu que cal renovar anualment.

L'aplicació del model es formalitza amb la col·laboració de consultors externs especialitzats sostenibilitat turística i els propis tècnics de la Gerència de Serveis de Turisme de la Diputació de Barcelona i la Cambra de Comerç de Barcelona, els quals són els encarregats de coordinar l'aplicació i seguiment de les diferents fases del sistema.

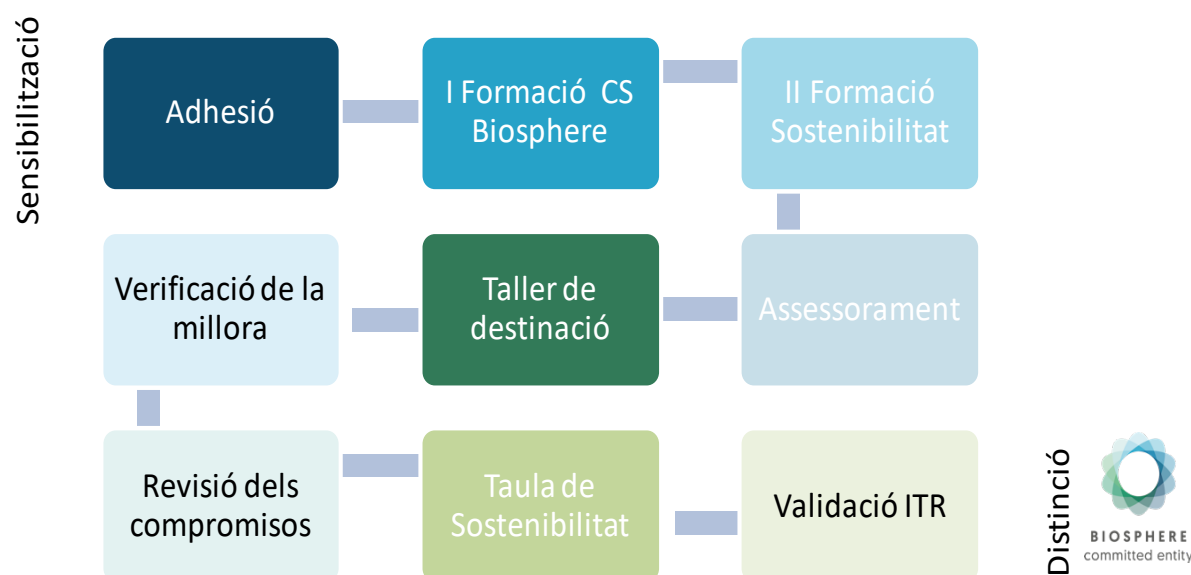
Aquestes fases són:

## 2.1. Per empreses de nova adhesió

- ☑ Sessions de sensibilització i adhesions al sistema.
- ☑ Sessions formatives vinculades metodologia Compromís per a la Sostenibilitat Turística Biosphere a comarques de Barcelona i a turisme sostenible, així com a la implantació del Manual de Bones Pràctiques de cada subsector.
- ☑ Tallers de destinacions i/o grups de millora.
- ☑ Visites d'assessorament individualitzades a les entitats online.
- ☑ Verificacions del plans de millora, en la mesura que les condicions sanitàries ho permetin es realitzaran de manera presencial i si no es realitzaran online.

Com a culminació del procés es constitueixen les taules de sostenibilitat a cada territori, on hi són representats els diferents agents territorials implicats en l'activitat turística d'aquella destinació. Aquestes taules són les responsables finals de decidir l'atorgament o no del distintiu als participants mitjançant l'informe de la verificació dels plans de millora.

### METODOLOGIA DISTINCIÓ COMPROMÍS PER A LA SOSTENIBILITAT TURÍSTICA DE COMARQUES DE BARCELONA BIOSPHERE

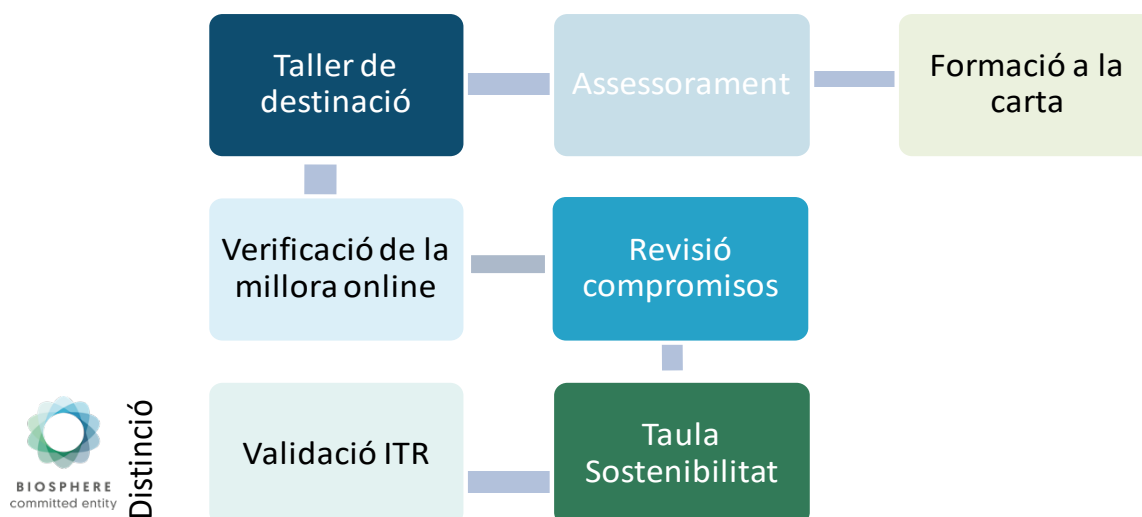


## 2.2. Per a entitats de renovació.

- Sessió formativa a la carta. És convalidaran formacions que les empreses duguin a terme en matèria de sostenibilitat, i seran els consultors qui verifiquin que aquesta formació s'ha dut a terme durant l'assessorament.
- Tallers de destinacions i/o grups de millora.
- Visites d'assessorament individualitzades a les entitats online.
- Verificacions del plans de millora online.
- Com a culminació del procés es constitueixen les taules de sostenibilitat a cada territori, on hi són representats els diferents agents territorials implicats en l'activitat turística d'aquella

destinació. Aquestes taules són les responsables finals de decidir l'atorgament o no del distintiu als participants mitjançant l'informe de la verificació dels plans de millora.

## METODOLOGIA RENOVACIÓ COMPROMÍS PER A LA SOSTENIBILITAT TURÍSTICA DE COMARQUES DE BARCELONA BIOSPHERE



### 2.3. Adhesions exprés

#### Metodologia de la convalidació exprés mateix manual per a entitats adherides al Compromís per a la Sostenibilitat Turística de comarques de Barcelona Biosphere.

L'adhesió exprés s'establirà a mida de cada petició.

Les empreses podran triar si la implantació del Compromís per la Sostenibilitat la volen fer mitjançant l'adhesió exprés o prefereixen fer-la establiment a establiment.

Si prefereixen fer-la establiment a establiment, funcionarà com una entitat individual.

Si opten per l'adhesió exprés s'aplicarà la regla:

$$\sqrt{n+1}$$

Tenint present que en un màxim de 5 anys s'hauran de visitar tots els establiments de la cadena.

La cadena només complimentarà un qüestionari a la plataforma (que sempre serà el mateix) d'aquell establiment que sigui més representatiu. La resta d'establiments tindran oberts un perfil però sense qüestionari on és penjaran els informes.

Aquest qüestionari recollirà la documentació i, ó evidències comunes del grup i també aquella documentació i, ó evidències, que sigui específica dels diferents establiments, acollits a l'adhesió exprés (indicant el nom de l'establiment a qui pertany), on es farà la verificació de l'any en curs.

L'assessorament i la verificació es farà manualment pel nombre d'establiments que durant aquell termini s'hagin de visitar.

La cadena proposarà un calendari a 5 anys dels establiments a visitar en cada edició.

Cada establiment visitat haurà de dur a terme com a mínim tres millores i una d'elles ha de ser a nivell de cadena, és a dir, que l'abast sigui per tots els membres de la cadena.

*Aquesta metodologia s'implantarà a partir del primer any d'adhesió.*

### 3. Calendari d'implantació i externalització assessoraments individualitzades a les empreses, verificacions dels plans de millora i dissenys i desenvolupament de diferents tipologies de documentació de referència pel Compromís per a la Sostenibilitat Turística de Comarques de Barcelona Biosphere.

#### 3.1. Marc de treball.

L'any 2020 es compta amb una previsió de 550 entitats, de les quals es licita per a la contractació d'assessorament i verificació de 524 entitats. Les 26 restants són entitats que donat que tenen altres certificacions compatibles amb la convalidació directa no reben cap actuació.

D'aquesta xifra cal preveure un percentatge d'entitats que no acabin formalitzant l'adhesió, o no finalitzi la implantació, perquè s'estableix la metodologia d'adhesió exprés, o bé, que alguns assessoraments o verificacions del pla de millora és dugin a terme per mitjans propis.

Cal remarcar que les entitats que treballant sota la Carta Europea de Turisme Sostenible (CETS), Green Destination (només per manuals de destinació, Certificacions Biosphere, Travelife i EarthCheck tenen els distintius convalidat i per aquest motiu no rebran serveis de consultoria subcontractats.

Així mateix, també es pot donar el cas que s'incorporin empreses al llarg dels mesos de maig i juny, tot i estar tancat el període d'adhesió. Aquestes incorporacions, en casos concrets, es poden donar si l'ens de zona ho considera convenient.

Per tant, la contractació de serveis externalitzats pot variar respecte l'estimació que a continuació s'indica.

#### 3.1.1. Contractació dels assessorament individualitzat a les empreses i de les verificacions del pla de millora.

El nombre màxim d'empreses per consultor serà de 30. En cas de que el lot superi les 30 +1 empreses o múltiple de 30 +1, la proposta haurà de contemplar un consultor extra.

Nombre d'empreses per destinacions:

Zones (comarques)	Renovacions compromís	CETS, Green Destination	Total Renovació	Noves	Total Entitats Participants	Total Licitació Plecs
Alt Penedès	33	3	36	20	56	53
Anoia	11	0	11	6	17	17
Bages	18	3	21	15	36	33
Baix Llobregat	32	0	32	37	69	69
Berguedà	27	1	28	17	45	44
Garraf	50	1	51	16	67	66
Maresme	70	0	70	42	112	112
Moianès	7	1	8	1	9	8
Osona	37	3	40	14	54	51
V. Occidental	17	9	26	12	38	29
V. Oriental	33	5	38	9	47	42
	<b>335</b>	<b>26</b>	<b>361</b>	<b>189</b>	<b>550</b>	<b>524</b>

(\*) Algunes d'aquestes empreses poden estar treballant a la CETS, i per tant no s'hauria de fer cap actuació.

(\*\*) D'aquesta xifra cal preveure un percentatge d'entitats que no acabin formalitzant l'adhesió, o no finalitzi la implantació, perquè s'estableix la metodologia d'adhesió exprés, o bé, que alguns assessoraments o verificacions del pla de millora és dugin a terme per mitjans propis.

### 3.2. Previsió calendari implantació

	Formació	Tallers destinació	Assessoraments Individualitzades	Verificacions pla de millora
Febrer				
Març				
Abril				
Maig				
Juny				
Juliol				
Juliol				
Agost				
Setembre				
Octubre				
Novembre				
Desembre				
Gener 2021				
Febrer 2021				
Març 2021				

## 4. Preu d'externalització de serveis

S'aplicarà una remuneració per hora i en funció de si l'actuació es per una entitat nova, de seguiment o de renovació variarà el nombre de hores per actuació.

Quedat establerta la següent correlació de hores / actuació:

### 4.1. Taules de preus dels serveis a externalitzar: Assessoraments, de les verificacions dels plans de millora.

Els preus MÀXIMS amb els que es remunerarà els serveis externalitzats són els que es detallen a continuació:

**Taules preus dels assessoraments, verificacions dels plans de millora presencial i/o verificacions online (IVA no inclòs).**

Assessoraments i verificacions dels plans de millora				
Entitat nova	Import assessorament online	Temps estimat assessorament online	Import verificació de la millora presencial	Temps estimat verificació de la millora presencial (presencial, sempre que sigui possible).
	50€/hora	3h	60€/hora	2h
Entitat renovació	Import assessorament online	Temps estimat assessorament online	Import verificació de la millora online	Temps estimat verificació de la millora online
	50€/hora	2h	50€/hora	1.5h

## 4.2. Cancel·lacions de les visites d'assessorament i avaluació/verificació:

Els assessoraments i verificacions del pla de millora cancel·lades tindran una remuneració en funció de l'antelació de la cancel·lació.

Els assessoraments i verificacions del pla de millora cancel·lades sense causa justificada no es reprogramaran, i seran assumides pels ens gestors o tècnics de Diputació i Cambra de Comerç de Barcelona, llevat que explícitament o demani l'empresa a la que s'ha externalitzat el servei.

L'empresa a qui s'adjudica l'externalització dels serveis, tampoc haurà d'assumir la reprogramació a partir de la segona cancel·lació.

En cap cas, una empresa externa podrà assessorar o verificar una entitat que hagi tingut dos cancel·lacions (és a dir, dues reprogramacions).

Si 10 dies abans de la data proposada per l'empresa no ha confirmat l'assessorament a l'empresa adjudicatària, l'empresa adjudicatària ho ha de comunicar-ho a l'ens gestor. Aquest (o un tècnic de Cambra de Comerç de Barcelona o Diputació de Barcelona) serà el responsable de realitzar el servei, a menys que s'acordi una nova data en que tant l'entitat a distingir com l'empresa adjudicatària estiguin d'acord.

No es pagarà en concepte d'anul·lació cap servei que 11 dies abans no hagi estat confirmat (es considera automàticament anul·lat).

Les cancel·lacions han de justificar-se mitjançant evidència documental.

Dies laborables amb els que es realitza l'avís de cancel·lació definitiu	Assessorament/verificació presencial	Assessorament/verificació online
Fins 10	No hi ha remuneració	No es remunerarà
Del dia 9 al dia 5, ambdós inclosos	50% remuneració	No es remunerarà
Del dia 4 al dia abans, ambdós inclosos	75% remuneració	No es remunerarà
el mateix dia	90% remuneració	50% remuneració

## 5. Format de les propostes presentades

Apartats	Observacions
Breu descripció de l'especialització de l'empresa	Serveis de l'empresa en general, i especialització si s'escau en un d'ells
Experiència en serveis i contractes realitzats en l'àmbit de la qualitat, medi ambient, sostenibilitat i formació. Aquestes experiències han de ser dins de l'àmbit de turisme	
Àmbits de treball i serveis als que es presenta l'empresa	
Metodologia que s'utilitzarà en relació els serveis als que es presenta l'empresa (suport informàtic, tècniques de formació o dinàmiques de treball concretes, etc.)	
Metodologies utilitzades en els treballs realitzats anteriorment	



Equip de treball que participaria en el projecte	
Currículum de l'equip tècnic inclòs en el punt 6	Es valorarà exclusivament aquelles persones que acreditin l'acreditació com a implantador/a del <i>Compromís per a la Sostenibilitat Turística Biosphere de Comarques de Barcelona vigent (2019)</i>
Proposta de calendari de treball, indicant el nombre de persones implicades	
Altres informacions que es vulguin aportar	
Millores al plec	Totes les actuacions de millores possibles queden descrites i valorades segons s'estableix al plec de condicions administratives.

## 6. Condicions de facturació

La facturació es realitzarà a la finalització del projecte, a sol·licitud de l'equip tècnic de la Cambra de Comerç de Barcelona, sempre i quan es compleixin les següents condicions:

- Haver assistit (tots els membres de l'equip que participin al projecte) a totes les reunions de coordinació que es convoquin (màxim tres durant l'annualitat) i a les formacions de sostenibilitat de la destinació adjudicades.
- Haver complert amb l'encàrrec inicial del contracte i en el present document
- Haver complert amb les condicions específiques per serveis realitzats que s'especifiquin en el contracte i en el present document
- Haver lliurat un informe final per duplicat (un exemplar a Cambra de Barcelona i un a Diputació de Barcelona) abans d'un mes des de la finalització de l'últim servei realitzat. L'informe inclourà les dates i serveis realitzats, entitat assessorada i, ó verificada, data i temps, les millores al plec que hagin materialitzat, així com les observacions corresponents referides a l'evolució de la feina realitzada i incidències detectades en el procés que mereixin ser explicitades.
- Únicament es facturaran els serveis d'assessorament i verificació degudament justificats a l'informe final, d'acord amb els preus d'externalització de serveis que s'estableixen a l'apartat 4 d'aquest document.