Espediente zk.: 2025TUR006

Xedea: **Tolosaldeko Turismo Jasangarriaren Planaren baitan, bisitariak jasotzen dituzten baliabide turistikoen irisgarritasuna hobetzeko kontratu mistoa: 4. ardatzaren (Lehiakortasuna) 2. jarduketa (Tolosaldea irisgarria), Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Planaren esparruan (Europar Batasunak finantzatua - NextGenerationEU).**

2. Lotea: Turismo bulegoko hornidurak eta instalazioak

Objeto: contrato mixto para la mejora de la accesibilidad de los recursos turísticos que reciben visitantes en el marco del Plan de Turismo Sostenible de Tolosaldea: actuación2 de eje 4 Competitividad, tolosaldea accesible, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea- NextGenerationEU.

Lote 2: suministros e instalaciones en Oficina de Turismo.

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

PLIEGO DE CONIDICIONES TÉCNICAS

KONTRATUAREN XEDEA

Tolosaldea Garatzen SAk, 4. ardatzaren barruan ("Lehiakortasuna") dagoen "Tolosaldea irisgarria" jarduera gauzatzeko ardura duenez, honako behar hauek ditu:

Tolosaldeko turismo bulegoa (Plaza Zaharra, 10. 20.400 Tolosa) irisgarriagoa izan dadin, ondorengo hobekuntzak egitea, besteak beste:

- Turismo bulegoaren azpiegituretan irisgarritasuna hobetzeko lanak: Sarrerako ate automatikoa hornitu eta instalatzea, e.a.
- Bisita gidatuak irisgarriagoak izan daitezen hornidurak egitea: gidariaren ahotsa hobeto entzuteko aurikular indibidualak izango dituen sistema ezartzea eta gurpildun ahulki bat izatea, behar duenari, eskaini ahal izateko.

Tolosaldean jarduera hau martxan jartzeko beharra, aurkitutako ahultasun hauek hobetzeko helburutik sortzen da:

1. Bezeroak erakartzeko prozesuan hobekuntza tartea
2. Tolosaldearen marka eta irudia hobetzeko tartea: jasangarritasun eta irisgarritasunaren inguruko errelatoa falta da.
3. Digitalizazioan hobetzeko tartea: merkaturatze, kudeaketa eta turismo produktuan.

Honako jarduera honekin bete nahi diren helburu orokorrak honako hauek dira:

1. Jasangarritasunaren sustatzaile aktiboa izatea, turismo-helmuga iraunkor gisa kokatzeko, eta, aldi berean, Gipuzkoari eta Euskadiri laguntzea.

2. Tolosaldeko posizionamendura eta publiko objektiboetara bideratutako produktu eta esperientzien garapena bultzatzea, helmuga turistikoaren erakargarritasuna hobetzeko.

3. Eskualdearen garapen sozioekonomiko eta jasangarrian laguntzea, kalitatezko enplegua eta digitalizazioa sustatuz, turismoaren balio-katea osatzen duten prozesu guztietan bikaintasuna lortzeko eta bisitariari eskainitako produktuen eta zerbitzuen balio erantsia ezagutarazteko.

TURISMO BULEGOAREN EGUNGO EGOERA

Irisgarritasunaren alorra jorratzeko erabiliko den ikuspegian, Euskadiko Irisgarritasun turistikoaren eredua erabili da erreferentziatzat. Kasu honetan, **Tolosaldeko turismo bulegoan, Plaza Zaharra 10, 20400 Tolosa** helbidean, ondorengo hornikuntza eta instalazioak egin behar dira:

- **Turismo bulegoaren azpiegituran irisgarriagoa izan dadin hobekuntzak:**

- **Bezeroarentzat zerbitzu irisgarriagoa**



Turismo bulegoaren sarrerako atea ez da automatikoa eta hori oztopoa da irisgarritasun fisikoko arazoak dituzten hainbat pertsonentzat.

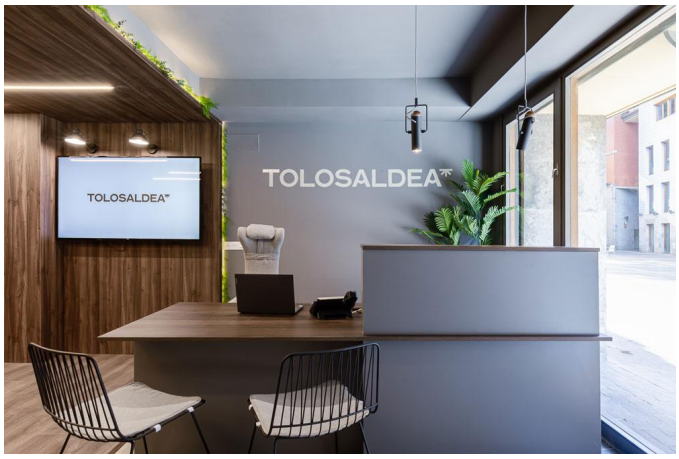
- **Langileentzat, lantoki irisgarriagoa**



Langileek ere **portaletik sartzeko duten ateak** ez du gaur egun irisgarritasun legediak eskatzen duen zabalera eta irisgarritasun fisikoko arazoak dituzten langileentzat oztopoa izan daiteke.

Komun publikoak irisgarritasun irizpide orokorrak betetzen baditu ere, **komun-ontziak** ordezkatu beharra dago, egungo irisgarritasun irizpideak bete ditzan eta aldi berean, uraren kudeaketa efizienteagoa egin dezan.





Harrera gunea

Bi lanpostu daude gaur egun turismo bulegoan. Harrera azkarra eta harrera indibidualizatuko bi gune ditu. Langileek behar duten materiala eskura izateko biltegi gutxi dute bertan eta turistei eskaintzeko liburuxkak eskuragarri izateko altzaria beharko lukete gertuago, material bila biltegira ez joan behar izateko.

EGIN BEHARREKO LANAK

1- **Turismo bulegoaren azpiegitura irisgarriagoa izan dadin hobekuntzak:**
   a. **Sarrerako ate automatikoa, pertsiana eta aire sistema hornitu eta instalatzea**



Lan hauek egin ahal izateko, sarrerako egungo atea eta pertsiana kendu eta erabat berritu beharko da. Ate berriak goian proposatzen den diseinu proposamenaren itxura izango du eta pertsiana metaliko bat ere instalatu beharko da, fatxatako kristalera osoa hartuko duena segurtasuna bermatzeko. Gainera, ate automatikoak jartzeak barnealdeko espazioaren tenperatura egokia mantentzeko aire sistema baten instalazioa ere eskatzen du, udan aire hotza eta neguan aire beroa botako dituena.

Pantailaren instalazioa kontratu honetatik kanpo dago, beste kontratu batean eskatu da lan hau baina kontutan izan beharko da atearen diseinuan.

   b. **Harreragunean altzari baten hornikuntza**



Harrerako mahaiaren atzealdean, bulego materiala gordetzeko kaxoiak eta liburuxkak eskura izateko altzaria jarriko da, irudian agertzen denaren antzekoa, mugikortasun arazoak dituzten langileentzat lantoki irisgarriagoa lortzeko.

c. Portaletik sartzeko atea berritzea eta pintura lanak



Ekintza hauek burutu ondoren, pintura lanak egin beharko dira turismo bulego osoko paretak egungo gris kolorean margotuz eta dena bateratuta geratu dadin. Portaletik sartzeko berritutako ate berriak besteekin itxuran bateratzeko, barnealdeko hiru ateak ere paretako gris

berdinarekin margotuko dira eta argazkian ikusten den itxura antzekoa duten helduleku beltz berdinak izango dituzte.

d. Komun ontzi irisgarria eta ura aurreztuko duena

Komun gelan komun ontzia berrituko da, irisgarria izan dadin eta uraren kudeaketa efizientea egin dezan.

2- Bisita gidatuen zerbitzua irisgarriagoa izan dadin hornikuntzak

a. Bisita gidatuetarako audio sistema, aurikolar indibidualekin: 55 pertsonentzako.

Turismo bulegotik eskaintzen ditugun bisita gidatuen irisgarritasuna hobetzeko eta kalean gidaria ondo entzun ahal **izateko audio sistema baten hornikuntza** behar da, aurikolar sistema indibiduala izango duena.

b. Gurpildun ahulki baten hornikuntza turismo bulegoan, behar dutenei eskaini ahal izateko.

METODOLOGIA ETA GAUZATZEKO BALDINTZAK

Lanak hiru fasetan egingo dira:

1- Informazio-, analisi- eta diagnostiko-fasea.

2- Proposamenak idaztea eta inplikatutako udalekin kontraste-bilerak egitea.

3- Lanen exekuzioa

1. FASEA: Informazio bilketa (1. Astea)

Egin beharreko lanak Tolosako udalaren hirigintza departamentuko baimena izango dutela ziurtatzeko, Tolosako udalarekin bilera bat egingo da: Tolosaldea Garatzenek Tolosako udalari obra txikia egiteko baimen eskaerarekin aurkeztuko den proiektua prestatu behar du enpresak eta proiektuak beharrezko baldintzak betetzen dituela ziurtatzeko bilera egingo da.

Honetaz gain, Tolosaldea Garatzeneko turismo sailarekin argituko dira, exekutatu beharreko lan guztiak: hornikuntzak eta instalazioak.

2. FASEA: Proposamena idatzi eta Tolosako udalari obra txiki baimena bideratzen laguntzea (2. Astea)

Jasotako beharrei erantzuten dien proposamenak idatzi eta Tolosako udalaren obra txiki baimen eskaera.

Proposamenak, gutxienez, honako alderdi hauek jaso beharko ditu:

1. Infografia, egin beharreko interbentzio guztiak jasoko dituena.
2. Materialen zehaztapena.
3. Aurrekontu xehatua.

3. FASEA: Proiektuen exekuzioa (2. Hilabetetik 2026ko martxoaren 31era)

Tolosako udalaren obra baimena beharko da Turismo bulegoko lokalaren egokitzapen lanei ekiteko.

Kontratu hau formalizatu eta hurrengo egunean hasiko da indarrean. Kontratuaren iraupen-epe horrek ezin izango du, inola ere, 2026ko martxoaren 31 gainditu, Berreskurapen, Eraldaketa eta Erresilientzia Planak finantzatutako 2022ko Helmugako Jasangarritasun Turistikoko Plana (STAP) betez.

Hala ere, zerbitzua ez da behar bezala bukatutzat emango harik eta STZP osoa behar bezala justifikatu arte, eta horrek ez du prestazio ekonomiko gehigarririk ekarriko, baldin eta STZPren justifikazio eta izapidetze osoari eragiten dioten gorabeherak gertatzen badira kontratuaren iraupenerako ezarritako epean.

AURREKONTUAREN LABURPENA

Lizitazioaren aurrekontua Turismo bulego irisgarria: 53.471,07€ BEZ barne

Turismo bulegoaren lokalaren egokitzapen lanen aurrekontua: 25.100 € gehi BEZ

- Proiektua prestatzea: 2.000 € + bez
- Barneko atea erretiratzea: 100 € + bez
- Sarrerako atea erretiratzea: 1.000 € + bez
- Sarrerako ate automatikoa, Tipo Manusa: 11.000 €
- Bentilazio sistema, Silent eta erregulatzeko aukerarekin: 3.000 €
- Pintura plastika lisoa paramento bertikal eta horizontaletan: 3.000 €
- 2 ate eta kasilleroak (202*98 altuera) dituen altzaria: 2.000€
- Erremateak: 2.000 €

- Komun ontzi irisgarria: 1.000€

Bisita gidatuetarako hornikuntzak: 6.000 € (BEZ gabe)

- Aurikolar sistema bisita gidatuetarako (55 unitate): 5.000€
- Gurpildun ahulkia: 1.000 €

OBJETO DEL CONTRATO

Tolosaldea Garatzen, S.A., como responsable de la ejecución de la actuación "Tolosaldea accesible" dentro del Eje 4 "Competitividad", necesita:

Realizar las siguientes mejoras para hacer más accesible la oficina de turismo de Tolosaldea (sita en Plaza Zaharra, 10. 20.400 Tolosa):

- Mejora de la accesibilidad de las infraestructuras de la Oficina de Turismo: Suministro e instalación de la puerta automática de acceso, etc.
- Hacer provisiones para que las visitas guiadas sean más accesibles: establecer un sistema con auriculares individuales para escuchar mejor la voz del guía y disponer de una silla de ruedas para poder ofrecer a quien lo necesite.

Las necesidades de intervención del destino se justifican por siguientes debilidades y oportunidades detectadas:

1. Margen de mejora en el proceso de captación de clientes
2. Margen para mejorar la marca y la imagen turística de la comarca: falta relato sobre sostenibilidad y sobre accesibilidad.
3. Margen de mejora a nivel de digitalización: en la comercialización, la gestión del turismo y en el producto turístico.

Los objetivos generales que se pretenden cumplir con esta actividad son:

1. Ser un activo promotor de la sostenibilidad para posicionarse como destino turístico sostenible, y contribuir al posicionamiento de Euskadi.

2. Impulsar el desarrollo de productos y experiencias orientadas al posicionamiento y públicos objetivos de Tolosaldea para mejorar el atractivo del destino turístico.

3. Contribuir al desarrollo socio-económico y sostenible de la comarca, fomentando el empleo de calidad y la digitalización, con el objetivo de la excelencia en todos los procesos que conforman la cadena de valor del turismo y dando a conocer al visitante el valor añadido de los productos y servicios ofrecidos.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA DE TURISMO

En el enfoque que se va a utilizar para abordar el ámbito de la accesibilidad, se ha utilizado como referencia el modelo de Accesibilidad turística de Euskadi. En este caso, en la oficina de turismo de Tolosaldea, Plaza Zaharra 10, 20400 Tolosa, se deben realizar los siguientes suministros e instalaciones:

- Mejoras para hacer más accesible la infraestructura de la oficina de turismo:

o Servicio más accesible para el cliente



La puerta de entrada a la oficina de turismo no es automática, lo que supone un obstáculo para muchas personas con problemas de accesibilidad física.

o Centro de trabajo más accesible para los trabajadores



La puerta de acceso desde el portal para el personal tampoco tiene la amplitud que exige actualmente la legislación de accesibilidad y puede suponer una barrera para el personal con problemas de accesibilidad física.

Si bien **el inodoro público** cumple con los criterios generales de accesibilidad, es necesario sustituir el inodoros para que cumpla con los actuales criterios de accesibilidad y al mismo tiempo una gestión más eficiente del agua.





Recepción

Actualmente hay dos puestos de trabajo en la oficina de turismo. Dispone de dos zonas de acogida rápida y acogida individualizada. El personal dispone de pocos almacenes para tener a su disposición el material que necesita y para poder disponer de folletos para ofrecerlos a los turistas necesitarían un mueble más cercano para no tener que acudir al almacén en busca de material.

TRABAJOS A REALIZAR

1- Mejoras para hacer más accesible la infraestructura de la oficina de turismo:

a. **Suministro e instalación de puerta de entrada automática, persiana y sistema de aire**



Para poder realizar estos trabajos será necesario retirar la puerta actual de entrada y la persiana y renovarla totalmente. La nueva puerta tendrá el aspecto de la propuesta de diseño que se propone arriba y también será necesario instalar una persiana metálica que ocupará todo el cristal de la fachada para garantizar la seguridad. Además, la instalación de puertas automáticas requiere también la instalación de un sistema de aire para mantener la temperatura adecuada del espacio interior, que expulsará aire frío en verano y aire caliente en invierno.

La instalación de la pantalla está fuera de este contrato, este trabajo ha sido solicitado en otro contrato pero habrá que tenerlo en cuenta en el diseño de la puerta.

b. Suministro de mobiliario en recepción



En la parte trasera de la mesa de recepción se colocará un mueble para disponer de cajones y folletos para guardar el material de oficina, similar al que aparece en la imagen, con el fin de conseguir un lugar de trabajo más accesible para el personal con problemas de movilidad.

c. Reforma puerta de acceso desde el portal y trabajos de pintura



Una vez realizadas estas actuaciones, habrá que realizar trabajos de pintura pintando las paredes de toda la oficina de turismo en el color gris actual y para que todo quede unificado. Para unificar en forma la nueva puerta de acceso por el portal, las tres puertas interiores también se pintarán con el mismo gris de la pared y tendrán las mismas manillas negras de aspecto similar al que se ve en la fotografía.

d. Un inodoro accesible y ahorrador de agua

En baño se renovará el inodoro para que sea accesible y haga una gestión eficiente del agua.

2- Suministros para hacer más accesible el servicio de visitas guiadas:

a. **Sistema de audio** para visitas guiadas con auricolares individuales para 55 personas.

Para mejorar la accesibilidad de las visitas guiadas que ofrecemos desde la oficina de turismo y poder escuchar bien al conductor en la calle es necesario el suministro de un sistema de audio que incorpore un sistema auricolar individual.

b. Aprovisionamiento de una silla de ruedas en la oficina de turismo para ofrecerlo a las personas que lo necesiten.

METODOLOGÍA Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN

Los trabajos se desarrollarán en tres fases:

1- Fase de información, análisis y diagnóstico.
2- Redacción de propuestas y reuniones de contraste con los ayuntamientos implicados.
3- Ejecución de los trabajos

FASE 1: Recogida de información (1 Semana)

Para asegurar que las obras a realizar contarán con la autorización del departamento de urbanismo del ayuntamiento de Tolosa, se celebrará una reunión con el ayuntamiento de Tolosa: la empresa adjudicataria deberá preparar el proyecto que Tolosaldea Garatzen presentará junto a la solicitud de autorización de obra menor al

ayuntamiento de Tolosa y se celebrará una reunión para certificar que el proyecto reúne los requisitos necesarios.

Además, se aclararán con el departamento de turismo de Tolosaldea Garatzen todos los trabajos a ejecutar: suministros e instalaciones.

FASE 2: Redacción de la propuesta y apoyo en la tramitación de la solicitud de licencia de obras menores al Ayuntamiento de Tolosa (2ª Semana)

Redacción de propuestas que respondan a las necesidades descritas anteriormente y solicitud de licencia de obras menores del Ayuntamiento de Tolosa.

La propuesta deberá contener, al menos, los siguientes aspectos:

1. Infografía que recoja todas las intervenciones a realizar.
2. Descripción de materiales.
3. Presupuesto detallado.

FASE 3: Ejecución de proyectos (Desde el 2º mes al al 31 de marzo de 2026)

Será necesaria la licencia de obras del ayuntamiento de Tolosa para acometer las obras de acondicionamiento del local de la oficina de Turismo.

El presente contrato entrará en vigor al día siguiente de su formalización. En ningún caso este plazo de duración del contrato podrá superar el 31 de marzo de 2026, en cumplimiento del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino 2022 (STAP) financiado por el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

No obstante, el servicio no se considerará debidamente finalizado hasta que no se haya justificado debidamente la totalidad del PTS, sin que ello suponga una prestación económica adicional si se producen incidencias que afecten a toda la justificación y tramitación del PTS en el plazo establecido para la duración del contrato.

RESUMEN DEL PRESUPUESTO

Presupuesto de licitación Oficina de turismo accesible: 53.471,07 € IVA incluido

Presupuesto de labores de acondicionamiento local oficina turismo 25.100 € (IVA no incluido)

Desglose:

- Elaboración del proyecto: 2.000 €
- Retirada puerta interior: 100 €
- Retirada puerta de entrada: 1.000 €
- Puerta de entrada automática Tipo Manus: 11.000 €
- Sistema de ventilación con Silent y posibilidad de regulación: 3.000 €
- Pintura plástica lisa en paramentos verticales y horizontales: 3.000 €
- Mueble con 2 puertas y casilleros (202* 98 altura): 2.000 €
- Remates: 2.000 €
- Inodoro accesible: 1.000 €

Suministros para visitas guiadas: 6.000 € (IVA no incluido)

- Sistema Aurikolar para visitas guiadas (55 unidades): 5.000 €
- Silla de ruedas: 1.000 €