

Rõuge Ööbikuoru külastuskeskuse operaatori konkurss

Konkursi tingimused

1. Üldine taust ja eesmärk

Rõuge Ööbikuoru külastuskeskus on Rõuge valla üks olulisemaid külastajate vastuvõtu- ja infopunkte ning osa laiemast Ööbikuoru puhke- ja loodusmaastikust. Külastuskeskus täidab visiitkaardi rolli piirkonna külalistele. Külastuskeskus asub Rõuge Ööbikuorus ja on külalistele kui ka kohalikele elanikele oluliseks sõlmpunktiks loodushariduse, puhkamise ja kogukondliku tegevuse ning sündmuste jaoks.

Külastuskeskus asub Ööbikuoru külastusalal ning Pesapuu vaatetorni külastatakse aktiivselt ka hämaral ja pimedal ajal, eri aastaaegadel. Sellest tulenevalt ootab sihtasutus, et operaator pakuks välja lahendusi, mis võimaldaksid külastajakogemust turvaliselt ja sisuliselt täiustada ka pimedal ajal, arvestades piirkonna looduskeskkonna eripärasid ja piiranguid.

Eelkõige oodatakse ideid, mis looksid külastajatele võimaluse peatuda, tarbida lihtsaid ja kiireid teenuseid ning kasutada külastuskeskust või selle vahetut ümbrust ka ajal, mis ehk pole tavapärase turistide liikumise aeg (pimedad õhtud). Samuti tuleb arvestada, et alal toimub aastaringsest erinevaid spordi-, kultuuri- ja kogukonnasündmusi, mis võivad sündmuste toimumise ajal tuua alale ka teisi kauplejaid ning ajutisi teenusepakkujaid.

Sihtasutus Rõuge valla turism otsib operaatorit, kes võtaks külastuskeskuse igapäevase opereerimise enda kanda ning arendaks teenuseid koostöös sihtasutuse ja Rõuge Vallavalitsusega viisil, mis toetab külastajakogemuse paranemist ja keskuse majanduslikku jätkusuutlikkust.

2. Keda otsime

Otsime operaatorit, kes:

- omab kogemust külastajateeninduse, turismi-, toitlustus- või teenindusvaldkonnas;
- suudab korraldada igapäevast teenindust ning töökorraldust hooajalisust arvestades;
- on valmis tegutsema koostööpõhiselt;
- mõistab loodus- ja pärandkeskkonnas tegutsemise eripärasid;
- omab realistlikku arusaama külastuskeskuse rollist ja arenguvõimalustest.

3. Operaatori roll ja vastutus

Operaatori ülesandeks on Rõuge Ööbikuoru külastuskeskuse opereerimine viisil, mis tagab keskuse toimimise ja külastajate teenindamise aastaringselt, arvestades hooajalisust ning erinevaid teenindusmudeleid. Operaator ei pea tagama igapäevast kohalolekut aastaringselt, kuid vastutab selle eest, et teenuste osutamine oleks järjepidev, läbimõeldud ja kokkulepitud raamistikus toimiv.

Operaatori peamised vastutused hõlmavad:

- külastuskeskuse avamise ja külastajate teenindamise korraldamist vastavalt kokkulepitud lahtiolekuaegadele;
- külastuskeskuses asuva püsiekspositsiooni ligipääsu tagamist kõigile külastajatele keskuse lahtiolekuaegadel;
- turismiinfo jagamist ning piirkonda tutvustavate materjalide vahendamist;
- müügi- ja teenindustegevuste korraldamist (nt kohvik, väiketooted, külastajatele suunatud teenused);
- ruumide ja vahetu ümbruse heaperemehelikku kasutust;
- koostööd sihtasutuse, omaavalitsuse, kohalike ettevõtjate ning vajadusel partneritega.

Oluline põhimõte külastustasude osas: Rõuge Ööbikuoru ala külastamine on külastajatele tasuta. Pesapuu vaatetorni külastamine muutub alates 2026.aasta hooajast tasuliseks ning selle opereerimise, sh piletimüügi ja külastustasu kehtestamise eest vastutab Sihtasutus Rõuge valla turism. Operaator ei vastuta Pesapuu vaatetorni piletimüügi ega tasulise külastuse korraldamise eest, välja arvatud juhul, kui poolte vahel lepitakse eraldi kokku teenuse vahendamises või koostöömudelid.

Operaatoril on lubatud ja soodustatud teenuste osutamisel kaasata koostööpartnereid või jagada teenindusfunktsioone hooajaliselt (nt talvehooajal), tingimusel et vastutus teenuste toimimise ja kvaliteedi eest jääb operaatorile.

Pakkumine võib sisaldada täiendavaid ja lisateenuseid (nt giidituurid, juhendatud tegevused, hooajalised programmid), mis toetavad teenuste mitmekesisust ja külastajakogemuse arengut Ööbikuorus. Selliste tegevuste elluviimisel lepitakse täpsemad tingimused, sh ülejäänud ala kasutamise kord, kokku läbirääkimiste käigus.

4. Eeldatavad teenused

Operaatorilt oodatakse, et külastuskeskuses pakutakse vähemalt järgmisi teenuseid:

- külastajate vastuvõtt ja turismiinfo jagamine (vajadusel töötajatele koolitus sihtasutuse poolt);
- püsiekspositsiooni külastatavuse tagamine lahtiolekuaegadel;
- piirkonda tutvustavate trükiste ja digitaalse turismiinfo kättesaadavuse tagamine;
- lihtne toitlustus või kohvikuteenus;
- lahendused madalhooaja külastajate teenindamiseks;

Teenuste täpne maht ja ulatus lepitakse kokku lepingu sõlmimisel ning võivad ajas osapoolte kirjalikul kokkuleppel muutuda.

Lahtiolekuaegade eelistused:

Eelistatud on pakkumised, milles on selgelt kirjeldatud külastuskeskuse lahtiolek vähemalt järgmises mahus:

- igapäevaselt juunist augustini;
- mais, septembris ja oktoobris nädalavahetustel;
- aastaringselt koolivaheaegadel.

5. Koostöö põhimõtted

Sihtasutuse ja operaatori koostöö põhineb selgel rollijaotusel ning ühisel eesmärgil tagada Ööbikuoru külastusala toimimine, külastajakogemuse kvaliteet ja ala arendamine tervikuna.

Sihtasutus Rõuge valla turism:

- korraldab kogu Ööbikuoru ala üldist toimimist ja haldust, sh parkimine, lava ja avalike alade kasutamine ning Pesapuu vaatetorni opereerimine;
- sõlmib ja haldab kokkuleppeid sündmuste korraldajate, omavalitsuse ning haldusega seotud teenusepakkujatega;
- vastutab kogu ala tervikliku turundamise eest ning vahendab ja jagab turunduskanalites informatsiooni operaatori tegevuste ja teenuste kohta;
- lähtub oma tegevustes eesmärgist tuua piirkonda külastajaid aastaringselt;
- informeerib ja kaasab operaatorit alal toimuvatest sündmustest, suurematest broneeringutest ning tegevustest, mis võivad mõjutada külastuskeskuse tööd.

Operaator:

- vastutab Rõuge Ööbikuoru külastuskeskuse igapäevase toimimise ja teenuste osutamise eest vastavalt lepingule;
- teeb sihtasutusega koostööd külastajakogemuse arendamisel;
- teavitab sihtasutust viivitamata olulistest puudustest, külastajate tagasisidest, kaebustest ja parendamisvõimalustest;
- osaleb koostöös lahenduste leidmisel, et tagada Ööbikuorus ühiselt parim võimalik külastajakogemus ja võimalike teenuste väljaarendamisel.

Lisaks teavitab sihtasutus, et otsib koostöös omavalitsuse ja võimalike rahastusallikatega võimalusi külastuskeskuse ruumide parendamiseks, renoveerimiseks või laiendamiseks. Kavandatavate tööde ajagraafik, võimalikud etapid ning teenuse osutamisega seotud pausid või piirangud arutatakse eelnevalt läbi operaatoriga, eesmärgiga tagada läbipaistev koostöö ning minimeerida mõju külastajate teenindamisele.

6. Lepingu põhimõtted ja kulude jaotus

Operaatoriga sõlmitakse tähtajaline leping (3 aastat) koos võimalusega lepingut poolte kokkuleppel pikendada kahe aasta võrra. Lepingu täpsed tingimused, sh tasustamise ja rendi põhimõtted, lepitakse kokku läbirääkimiste käigus.

Operaator tagab külastuskeskuse lahtiolekuaegadel külastajatele ligipääsu siseruumides asuvatele WC-dele. Septiku hoolduse ja tühjendamise korraldab operaator. Septiku tühjendamise ja hoolduse kulud jagatakse Sihtasutuse ja operaatori vahel võrdselt (50/50) vastavalt esitatud kuludokumentidele. Informatiivse märkusena on septiku hoolduse senine aastane kulu olnud ligikaudu 320–480 eurot.

Sihtasutus organiseerib madalhooajal alale vähemalt ühe lisakäimla ning suveperioodil minimaalselt kaks lisakäimlat kuni püsiva lahenduse rajamiseni. Tühjendamise korraldab sihtasutus. Suursündmuste korraldajad peavad tagama ajutiselt lisakäimlate olemasolu.

Kommunaalkulud (elekter, vesi, küte)

Elektri- ja veekulu arvestus toimub arvestinäitude alusel. Arvestinäidud fikseeritakse ruumide üleandmisel ning edaspidi perioodiliselt vastavalt lepingus kokkulepitule. Operaator tasub külastuskeskuse kasutusega seotud elektri-, vee- ja küttekulud vastavalt tegelikule tarbimisele. Pesapuu ja üldala elektri eest tasub sihtasutus.

Prügikorraldus

Ööbikuoru külastusala avalike prügikastide tühjendamise ja prügiveo korraldab Sihtasutus. Prügiveo- ja vajalike konteinerite rendi kulud jagatakse põhimõttel 50/50.

Prügikorralduskulud aastas kokku on ca 1000€. Operaator vastutab külastuskeskuse siseruumide heakorra ja oma tegevusest tulenevate jäätmete nõuetekohase kogumise ja sorteerimise eest.

Sihtasutus esitab vajadusel kulude jagamise aluseks olevad arved või kuludokumendid vastavalt tegelikele kuludele. Arveldusperiood on üldjuhul 1 kord kuus.

Teenuse osutamise iseloomust tulenevalt vajalike teenuste (sh valve, telekommunikatsiooniteenused, internetiühendus, kindlustus jms) lepingute sõlmimine ja nendega seotud kulude kandmine on operaatori vastutus, kui pooled ei lepi kokku teisiti.

Ülejäänud Rõuge Ööbikuoru hooldamisega (muru niitmine, trimmerdamine, ala prügikastide tühjendamine) on SA Rõuge valla turism korraldada.

7. Kandideerimise tingimused ja esitatavad dokumendid

Kandideerimisel ootab sihtasutus selget arusaama pakkuja motivatsioonist, teenindus- ja tegevusmudelist ning majanduslikust lähenemisest Rõuge Ööbikuoru külastuskeskuse opereerimisele.

Kandideerimiseks tuleb esitada:

1. Motivatsioon ja teenindus- ning tegevusmudeli kirjeldus

Vabas vormis kirjeldus sellest, miks pakkuja soovib tegutseda Rõuge Ööbikuoru külastuskeskuses ning kuidas on kavandatud külastuskeskuse teenindamine ja tegevuste korraldamine erinevatel hooaegadel:

- milliseid teenuseid külastuskeskuses pakutakse;
- millised on kavandavad lahtiolekuajad erinevatel hooaegadel;
- milline on plaanitav teeninduskorraldus;
- milliseid lisateenuseid nähakse võimalusena arendada.

2. Konkreetne rendipakkumine või majandusmudeli kirjeldus

Kirjeldus pakutavast rendi- või majandusmudelist, mis arvestab tegevuse hooajalisust, võimalikke tulusid ja kulusid ning pakkuja valmisolekut tegevuse majanduslikuks jätkusuutlikkuseks.

Pakkumine sisaldab:

- konkreetset rendiettepanekut (fikseeritud või muu mudel);
- lühikirjeldust, kuidas tegevus majanduslikult toimib ja arvestab hooajalisusega.

Sihtasutus on avatud hooajaliselt diferentseeritud rendimudelile (nt kõrgem tasu aktiivsel hooajal ja madalam tasu madalhooajal), arvestades turismivaldkonna hooajalisust ning külastuskoormuse erinevust aasta lõikes.

Sihtasutuse ootus on, et külastuskeskus toimib aastaringselt läbimõeldud mudeli alusel, mõistes, et madalhooajal ei pruugi tegevus olla igapäevaselt kasumlik.

3. Varasema kogemuse kirjeldus

Lühike ülevaade pakkuja varasemast kogemusest teeninduse, turismi, toitlustuse või sarnases valdkonnas.

4. Pakkuja andmed ja kinnitus

Pakkuja nimi, registrikood ja kontaktandmed ning allkirjastatud kinnitus, et pakkuja on tutvunud konkursi tingimustega ja on valmis neid täitma.

8. Pakkumuste hindamine

Pakkumusi hindab Sihtasutuse poolt moodustatud komisjon, kuhu kuuluvad ka Rõuge Vallavalitsuse esindajad.

Hindamiskriteeriumid:

- Teenindus- ja tegevusmudel – 50%
- Rendipakkumine – 35%
- Lisandväärtus ja arendusideed – 10%
- Varasem kogemus – 5%

Komisjonil on õigus küsida täpsustusi ning pidada läbirääkimisi. Lõplik otsus tehakse tervik hinnangu alusel, arvestades konkursi eesmärki leida Ööbikuoru konteksti sobiv ja jätkusuutlik partner.

Dokumentide esitamise tähtaeg ja kontaktandmed määratakse konkursiteates.

Lisa 1: Ruumide kirjeldus ja ala plaan.