



Commercieel vertrouwelijk

Europese openbare aanbesteding

BIJLAGE 3: Programma van Eisen

Crowdmanagement Kerststad Valkenburg 2023

De in dit Programma van Eisen geformuleerde eisen zijn hard. Niet voldoen aan een van deze eisen betekent uitsluiting van verdere deelname. De invulling van deze eisen dient inbegrepen te zijn in de prijs.

1.	Opdrachtnemer dient uiterlijk 15 september 2023 een Crowdmanagementplan aan te leveren. Alle onderwerpen uit het Programma van Eisen dienen hierin verwerkt te worden. Er vindt tussentijdse afstemming plaats met de aanbestedende dienst en organisatie van de Kerstparade.
2.	Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening uit te voeren conform hetgeen staat beschreven in het Crowdmanagementplan en in overeenstemming met het Programma van Eisen.
3.	De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, gebeurt in de Nederlandse taal.
4.	In het Crowdmanagementplan dient een oplossing te worden opgenomen voor de knel- en aandachtspunten welke in Bijlage E2 benoemd staan.
5.	In het Crowdmanagementplan dient te worden opgenomen hoe Opdrachtnemer belemmeringen van de doorstroom van publiek voorkomt.
6.	In het Crowdmanagementplan dient een paragraaf te worden opgenomen waarin de inzet van een Evenementenzorgverlener beschreven wordt conform de landelijke richtlijn Veldnorm Evenementenzorg.
7.	In het Crowdmanagementplan dient een inzetschema van het personeel te worden opgenomen.
8.	Er zijn gelijktijdig met de Kerstparade diverse andere evenementen in de stad in het kader van Kerststad Valkenburg. In het Crowdmanagementplan dient te worden opgenomen dat er met de overige organisatoren afstemming plaatsvindt over de gang van zaken tijdens de normale- en calamiteitensituaties.
9.	In het Crowdmanagementplan dient te worden opgenomen hoe Opdrachtnemer duidelijk met bezoekers communiceert bij eventuele afsluitingen.
10.	In het Crowdmanagementplan dient te worden opgenomen hoe Opdrachtnemer zorgdraagt voor een communicatieschema waarin minimaal de volgende partijen onderdeel van uitmaken: • De partij die het Verkeersmanagement van Kerststad verzorgt; • Aanbestedende dienst; en • De organisatie van de Kerstparade.
11.	Aan de Opdrachtnemer wordt de Safesight-app beschikbaar gesteld door aanbestedende dienst. In het Crowdmanagementplan dient te worden opgenomen hoe Opdrachtnemer het gebruik van de Safesight-app borgt tijdens de dagen van de Kerstparade.

12.	Opdrachtnemer zorgt tijdens de rondgang van de Kerstparade voor toegang van bewoners, horecapersoneel en reserveringen van restaurants die direct langs de route liggen.
13.	Opdrachtnemer zorgt voor de toegankelijkheid van de hulpdiensten bij calamiteiten voor, tijdens en na de Kerstparade op de route van de Kerstparade.
14.	Voorafgaand aan elke paradedag vindt anderhalf (1,5) uur voor de start van de Kerstparade een veiligheidsoverleg plaats in de commandoruimte. Zo spoedig mogelijk na afloop van de Kerstparade vindt een debriefing plaats. Het doel van het overleg is om de laatste stand van zaken integraal te bespreken met alle betrokken partijen. Dit zijn zaken omtrent het programma, het beeld in de stad van dat moment, de voorbereidingen en de veiligheidsmaatregelen. Het doel is om eventuele knelpunten van die avond te bespreken/evalueren en mee te nemen naar de volgende paradedag. Het veiligheidsoverleg wordt voorgezeten door aanbestedende dienst. Opdrachtnemer zorgt voor een afvaardiging met beslissingsbevoegdheid in dit overleg.
15.	In het Crowdmanagementplan dient te worden opgenomen hoe Opdrachtnemer zorgdraagt voor bemensing en integrale sturing op het gebied van Crowdmanagement vanuit de commandoruimte. Deze ruimte is in beheer van aanbestedende dienst. De integrale sturing bestaat minimaal uit de Opdrachtnemer, aanbestedende dienst en politie. Opdrachtnemer levert hiervoor een coördinator en centralist, beide met voldoende beslissingsbevoegdheid. Vanuit de opdrachtgever is de wens om zoveel mogelijk gebruik te maken van dezelfde centralist en coördinator tijdens de parade.
16.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van gecertificeerd personeel op het gebied van beveiliging en het verlenen van zorg (mogelijkheid tot onderaanneming rekening houdend met het UEA) en mogelijkheid om het aantal gecertificeerde personeelsleden op te schalen. Indien er gebruik wordt gemaakt van onderaanneming draagt de hoofdaannemer de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van onderaannemers. Hoofdaannemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
17.	Opdrachtnemer maakt voor het houden van toezicht op het gehele evenemententerrein (zie bijlage 6.A) gebruik van een gecertificeerd beveiligingsbedrijf met beveiligers minimaal voorzien van het diploma niveau 2, event security officer. Het beveiligingsbedrijf is in het bezit van een vergunning verleend door het Ministerie van Justitie op grond van de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus. De naam van dit bedrijf, alsmede het erkenningsnummer dient ten minste twee (2) weken voor aanvang van het evenement bekend gemaakt te worden aan de politie Limburg, team Korpscheftaken en is gedurende de looptijd van de overeenkomst geldig.
18.	Personeel van Opdrachtnemer draagt uniforme en herkenbare kleding tijdens uitvoering van de dienstverlening.
19.	Opdrachtnemer en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord in voldoende mate dat zij het publiek van de Kerstparade te woord kunnen staan, zodat aanwijzingen en vragen goed worden

	begrepen. Dit met als doel het tonen van goed gastheerschap, de-escalerend kunnen optreden en accuraat en klantgericht handelen.
20.	Personeel van Opdrachtnemer dient klantvriendelijk, benaderbaar voor het publiek en bereikbaar te zijn voor de organisatie van de Kerstparade.
21.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er conform van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen (waaronder Arbowetgeving) wordt gehandeld.
22.	Opdrachtnemer zorgt voor de juiste uitoefening van medische handelingen (inclusief de juiste materialen). Buiten een beveiligersfunctie is er dus ook een evenementenzorgverlener-functie.
23.	Opdrachtnemer zorgt zelf voor de beschikbaarheid van voldoende en de meest bij de situatie passende fysieke materialen voor het uitvoeren van de Crowdmanagement maatregelen (denk aan hekwerken, calamiteitenpoorten en rood-wit linten om o.a. publiekswakken te maken en te zorgen voor inrijbeperkende maatregelen op het Walramplein en in de Palankastraat) ten tijde van de doorkomst van de Kerstparade.
24.	Opdrachtnemer plaatst een deugdelijke fysieke afscherming voor het scheiden van de bezoekersstromen en het verkeer op het Walramplein en de Palankastraat ten tijde van de rondgang van de Kerstparade. Hierbij moet rekening gehouden worden met de beschikbaarheid van het Walramplein als parkeerterrein voorafgaand en na afloop van de rondgang van de Kerstparade.
25.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een dekkend portonetwerk voor het communiceren met de diverse disciplines.
26.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de in te zetten beveiligers en zorgverleners alle middelen zoals een portofoon e.d. tot hun beschikking hebben om de taken goed te kunnen uitvoeren.
27.	De opdrachtnemer dient zorgt te dragen voor de looproute van de bezoekersstromen (vanuit centrum naar busparkeren)
28.	De opdrachtnemer zorgt zelf voor een geschikte en veilige opslagplaats voor de hekwerken wanneer de parade is geëindigd. Deze dient vandalismebestendig te zijn (o.a. afsluitbaar).
29.	De opdrachtnemer dient afstemming te zoeken met de opdrachtnemer van verkeersmanagement over inzettijden verkeersregelaars, laten aansluiten van verkeerscoördinator bij briefing en debriefing parade, zorgen voor porto's.
30.	De opdrachtnemer dient afstemming te zoeken met de horeca over het doorlaten van hun klanten en dient de gemaakte afspraken uit te voeren. De afspraken en uitvoering dient verwerkt te worden in het crowdmanagementplan.
31.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatie en uitvoering m.b.t. buurtbewoners over het doorlaten tijdens de parades. De uitvoering dient verwerkt te worden in het crow

