

Programma van Eisen

Alarmmeldkamer en - opvolging

Adres : Purmersteenweg 42 Purmerend
Onderdeel : Meldkamer en alarmopvolging
Zaaknummer : INCS872719
Datum : 27 oktober 2025
Opdrachtgever : Gemeente Purmerend – Team Vastgoed
Steller : L. Duijn en M. van der Heide
Versie : 1.0



Inhoud

1. Algemeen	3
2. Contactgegevens	3
3. Scope van de opdracht	4
Objecten en aantallen	4
4. Eisen	5
Algemeen	5
Meldkamer	10
Prioriteit en aanrijtijden	11
Rapportage	11
Personeel	12
Communicatie	13

1. Algemeen

Opdrachtnemer dient aan elk van de eisen uit dit Programma van Eisen te voldoen.

2. Contactgegevens

Onderstaand treft u de contactgegevens welke behoren bij de omschreven opdracht.

Opdrachtgever

Bedrijfsnaam	: Gemeente Purmerend
Functie	: Installatietechnisch Regisseur
Adres	: Purmersteenweg 42
Postcode & Plaats	: 1441 DM Purmerend
E-mail	: vastgoed@purmerend.nl

Overige gebruikers of andere contactgegevens

Voor ieder pand is een aparte gebruiker de contactpersoon voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer krijgt een lijst met de namen en telefoonnummers van contactpersonen per adres aangeleverd, na gunning van de opdracht.

3. Scope van de opdracht

Objecten en aantallen

Gezien de gevoeligheid van de objecten van de gemeente is de lijst met objecten (Bijlage 3 Objectenlijst) **enkel op aanvraag beschikbaar**.

Hiervoor geldt het volgende:

- Alleen reële potentiële gegadigde kunnen het stuk opvragen;
- Gegadigde stuurt hiervoor een verzoek in via de berichtenmodule op TenderNed;
- Als bijlage van het bericht wordt een door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de organisatie van gegadigde Bijlage 4 Geheimhoudingsverklaring ondertekend en meegestuurd;
- In het TenderNed bericht geeft gegadigde ook een o6-nummer mee. De stukken worden daarna door de gemeente beveiligd met o6-authenticatie naar de gegadigde verstuurd.

4. Eisen

Algemeen

Nr.	EIS
A-01	Opdrachtnemer gaat akkoord met de toepassing van Nederlands recht.
A-02	Opdrachtnemer is verplicht zijn medewerking te verlenen aan de overdracht van werkzaamheden aan een derde/ andere partij in een voorkomend geval dat dit nodig zou zijn (bij vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst) dan wel in geval de overeenkomst na verstrijken van de looptijd eindigt en (al dan niet na gunning op basis van een nieuw aanbestedingsprocedure) een derde/ andere partij de opdracht zal gaan uitvoeren gegund krijgt. Opdrachtnemer zal een eventuele door partijen gewenste overgang van bij de dienstverlening betrokken medewerkers niet tegenhouden of daarvoor een vergoeding vragen.
A-03	Opdrachtgever behoudt zich het recht om locaties of werkzaamheden aan het contract toe te voegen (bij bijvoorbeeld uitbreiding van locaties of het verkrijgen nieuwe locaties) of uit het contract te halen (bij afstoting van locaties). Bij een soortgelijke wijziging zal er tijdens de jaarlijkse evaluatie besproken worden of er een eventuele tariefwijziging plaatsvindt met wederzijdse goedkeuring.
A-04	Surveillanten/ beveiligers/ alarmopvolgers welke worden ingezet door Opdrachtnemer moeten vakbekwaam en bevoegd zijn om zelfstandig calamiteiten door te zetten en problemen af te handelen. Opdrachtnemer dient te allen tijde de vakbekwaamheid van het personeel aan te kunnen tonen.
A-05	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet zal minimaal voldoen aan onderstaande eisen: - In het bezit van MBO (beveiligers) 2; - In het bezit van geldig certificaat mobiel surveillant; - In het bezit van geldig BHV met AED diploma; - In het bezit van geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG); - In het bezit van een beveiligings-legitimatiebewijs (grijze pas) - Herkenbaar geüniformeerd gekleed (conform de Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus); - Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. - Een beveiligers is integer, waakzaam, alert, flexibel, besluitvaardig, stressbestendig, communicatief vaardig en in goede conditie. - Opdrachtgever houdt zich het recht voor om vervanging van een medewerker te eisen indien zij dit noodzakelijk acht. Opdrachtnemer dient hiervoor haar medewerking te verlenen. De documenten dienen ter kennisgeving aan Opdrachtgever te worden overhandigd, voordat een medewerker ingezet wordt.

A-06	Opdrachtnemer geeft gevraagd en ongevraagd adviezen en voorstellen m.b.t. o.a. verbetering in kwaliteit.
A-07	Specifieke objectinstructies worden, voor zover noodzakelijk, door opdrachtgever beschikbaar gesteld.
A-08	De sleutels, toegangspassen en toegangscode worden door Opdrachtgever beschikbaar gesteld (3 setjes per locatie). Hiervan moet een registratie worden bijgehouden door Opdrachtnemer.
A-09	Alarmcodes worden separaat van de sleutels en toegangspassen bewaard en beheerd.
A-10	Door opdrachtgever beschikbaar gestelde sleutels en toegangspassen worden door Opdrachtnemer voor derden onherkenbaar gelabeld.
A-11	Sleutels, codes en toegangspassen van opdrachtgever zullen nooit door Opdrachtnemer aan derden afgegeven worden. Bij verlies of diefstal van een sleutel, code of toegangspas, maakt Opdrachtnemer hiervan binnen 30 minuten na constatering telefonisch en per e-mail melding bij opdrachtgever.
A-12	Wanneer opdrachtgever kosten moet maken ten gevolge van verlies of diefstal van aan Opdrachtnemer verstrekte sleutels of toegangspassen, zijn deze kosten voor Opdrachtnemer.
A-13	Indien er in een tijdsbestek van een maand, drie maal hetzelfde soort alarmmelding is op één locatie, dan wordt dit via de mail gemeld aan de gemeente op vastgoed@purmerend.nl (conform eis ICT7.17 in Bijlage 1 ICT Inkoopvereisten).
A-14	Het niet bekend zijn met een locatie, kan nimmer aanleiding zijn tot het in rekening brengen van extra kosten.
A-15	Opdrachtgever kan 24/7 een beroep doen op de dienstverlening van Opdrachtnemer.
A-16	Het wagenpark van Opdrachtnemer dat voor de uitvoering van deze opdracht ingezet wordt, dient zo duurzaam mogelijk te zijn.
A-17	De voertuigen die worden ingezet voor de alarmopvolging dienen te zijn uitgerust met een vaste sleutelkluis. Aantoonbaar moet kunnen worden gemaakt op welke wijze diefstal of ongeoorloofde inzage in gegevens wordt voorkomen.
A-18	Opdrachtnemer is in het bezit van een door het Ministerie van Justitie uitgegeven geldige Nederlandse Dienstnummer (ND vergunning).

A-19	Opdrachtnemer garandeert te zullen voldoen aan de hieronder omschreven werkwijze bij alarmmeldingen: - Verificatie van alarmen met eventuele tijdelijke instructies/verkregen informatie waarbij het pand door middel van de sleutelschakelaar of tag of bedieningspaneel van alarm wordt gehaald; - Via het codebedieningspaneel of een andere voorziening de zonering vaststellen; - Alarmverificatie uitvoeren, waaronder controle van het bouwdeel van de alarmmelding. Onder alarmverificatie wordt verstaan: alle handelingen die de surveillant uitvoert om de oorzaak van de melding te verifiëren; - Aanhouden eventuele verdachten dan wel (laten) verzorgen alarmering van politie; - (Laten) waarschuwen van contactpersonen; - In geval van een daadwerkelijk incident, zoals schade of overlast: contact met de wachtdienstcoördinator opnemen. Wachtdienstcoördinatoren zijn de door de Gemeente aangewezen contactpersonen ter afstemming van alarmopvolgingen of daaruit voortvloeiende werkzaamheden buiten kantoortijden. De geldende kantoortijden zijn van 08.30-16.00 uur. Alle tijden gelden op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen; - Afhankelijk van de situatie: de eerste schade beperkende maatregelen nemen. Te denken valt aan, niet uitputtend: - o Lekkage; hoofdkraan dichtdraaien; - o Blussen van een beginnende brand; - Het alarm voor het verlaten van de locatie resetten / inschakelen; - Indien een installatie dusdanig in storing staat waardoor deze niet te resetten valt/ verholpen kan worden (brand- of inbraakinstallatie), wordt de wachtdienst geïnformeerd welke een beslissing neemt over de vervolgstappen. Deze kan beslissen of de installateur ingeschakeld wordt waarbij de surveillant ter plaatse blijft tot de installateur gereed is; - Testen van de verbinding; - Afsluiten van het pand; - Afmelden bij de meldkamer. Dit geschiedt door het inschakelen van de Inbraakinstallatie en telefonisch bij de alarmcentrale. De kosten (per rit) hiervoor dient inschrijver op het prijzenblad op te geven onder 1. Alarmopvolging 24/7.
A-20	Opdrachtnemer biedt de dienst openen van gebouwen aan (incidenteel, op aanvraag). Deze dienstverlening bestaat uit: - Openen van de toegangsdeur; - Uitschakelen van elektronische beveiligingsinstallatie. De kosten (per ronde) hiervoor dient inschrijver op het prijzenblad op te geven onder 2. Openen gebouwen.

A-21	Opdrachtnemer biedt de dienst sluitrondes aan (incidenteel, op aanvraag in het weekend, feestdagen en buiten kantoor tijden). Deze dienstverlening bestaat uit: - Geheel afsluiten ramen, lamellen/ zonwering terugzetten, deuren, hekwerken, automatische deuren in de juiste stand zetten, inschakelen alarmsysteem; - Uitschakelen verlichting; - Controle aanwezigheid van personen in het gebouw en terrein(en); - Bijhouden logboek, rapportage per e-mail; - Indien nodig verlenen van EHBO/ AED-reanimatie; - Verlenen van assistentie bij calamiteiten aan hulpverleners. De kosten (per ronde) hiervoor dient inschrijver op het prijzenblad op te geven onder 3. Sluitrondes.
A-22	Opdrachtnemer biedt de dienst brandrondes aan (incidenteel, op aanvraag). Deze dienstverlening bestaat uit: - Geheel afsluiten ramen, lamellen/ zonwering terugzetten, deuren, hekwerken, automatische deuren in de juiste stand zetten, inschakelen alarmsysteem; - Uitschakelen verlichting; - Controle verzegeling blusmaterialen en aanwezigheid op de juiste plaatsen; - Controle bereikbaarheid vluchtwegen, zichtbaarheid noodverlichting; - Controle aanwezigheid van personen in het gebouw en terrein(en); - Treffen maatregelen bij lekkages, smeulende objecten en uitschakelen technische installaties die daarvoor in aanmerking komen; - Bijhouden logboek, rapportage per e-mail; - Indien nodig verlenen van EHBO/ AED-reanimatie; - Verlenen van assistentie bij calamiteiten aan hulpverleners. De kosten (per ronde) hiervoor dient inschrijver op het prijzenblad op te geven onder 4. Brandrondes.
A-23	Opdrachtnemer biedt brandwacht bij werkzaamheden/ evenementen aan (incidenteel, op aanvraag). Deze dienstverlening bestaat uit: - Preventief toezicht; - Voorkomen van brand en onveilige situaties; - Registreren en toezichthouden op juiste toepassing van veiligheidsmaatregelen. De kosten (per uur) op basis van de inzet van 1 brandwacht/ medewerker hiervoor dient inschrijver op het prijzenblad op te geven onder 5. Brandwacht werkzaamheden/ evenementen.

A-24	Opdrachtnemer verzorgt in geval van een automatische inbraakalarmmelding of een brandmelding buiten de openingstijden (of indien het testsignaal uitgevallen is) het volgende: 1. Allereerst neemt zij direct contact op met maximaal vier alarmpashouders van het betreffende gebouw; 2. Als de alarmpashouder(s) aangeven met vermelding van de 'code' dat er geen vervolgactie hoeft plaats te vinden vindt er geen vervolgactie plaats. Als er een 'paniekcode' of een verkeerde code, of geen code gegeven wordt schakelt Opdrachtnemer direct de hulpdiensten in. Als een alarmpashouder verzoekt om een alarmopvolging rukt de surveillant direct uit en is binnen maximaal 30 minuten op de betreffende locatie aanwezig. Als er geen contact is geweest binnen 2 minuten met een alarmpashouder rukt de surveillant direct uit en is binnen maximaal 30 minuten op de betreffende locatie aanwezig. Indien er daadwerkelijke een brand en/of inbraak geconstateerd wordt neemt Opdrachtnemer direct contact op met de hulpdiensten.
A-25	Bij een loos alarm zorgt de surveillant ter plaatse voor een afsluitronde van het betreffende gebouw. Als vastgesteld wordt dat er sprake is van een inbraak, of een sterk vermoeden hiervan, schakelt Opdrachtnemer direct de politie in. Inschrijver dient deze kosten optioneel op te geven op het prijzenblad onder P2) Optionele kosten.
A-26	Opdrachtnemer borgt dat enkel medewerkers die in dienst zijn bij Opdrachtnemer worden ingezet voor de dienstverlening en bij bezoek aan de locaties niet worden vergezeld door andere personen.
A-27	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende onbemande tijden van de locaties van de gemeenten in het gebied van waaruit afgesproken aanrijdtijden reëel haalbaar zijn, steeds aantoonbaar minimaal 2 voertuigen met mobiele surveillant ter beschikking heeft.
A-28	Bij aanvang van de dienstverlening voert Opdrachtnemer een fysieke ronde uit bij alle locaties van opdrachtgever om de overdracht probleemloos te laten verlopen. Bij toevoegen van nieuwe locaties wordt de sleuteloverdracht op locatie uitgevoerd.

Meldkamer

Nr.	EIS
M-01	De meldkamer moet voldoen aan de eisen uit de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Wpbr) de basis voor een vergunning van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Dit houdt in dat de meldkamer een Particuliere Alarmcentrale (PAC) certificaat moet hebben, vaak gebaseerd op de Europese norm NEN-EN 50518.
M-02	Centralisten bij een Particuliere Alarmcentrale (PAC) moeten voldoen aan eisen uit het CCV Certificatieschema Particuliere Alarmcentrales en de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Wpbr). Ze moeten goed opgeleid zijn (vaak met een mbo 2 niveau), deskundig zijn, de processen kennen en contextgericht kunnen luisteren. De meldkamer zelf moet ook voldoen aan strikte eisen, zoals een 100% veilige, hermetisch afgesloten ruimte met een dubbele bemanning voor continu toezicht.
M-03	24/7 beschikbaarheid voor het afhandelen van alarmen.
M-04	Een melding in de meldkamer dient na maximaal 3 minuten te zijn beantwoordt en doorgezet conform een nader te bepalen protocol.
M-05	De wachtdienstcoördinator kan Opdrachtnemer de opdracht geven tot het uitvoeren van extra rondes. Daarbij staat een controleronde qua tarief gelijk aan een alarmopvolging. Opdrachtnemer bevestigt de telefonische opdracht, per mail, binnen 24 uur, na opdracht.
M-06	Opdrachtnemer biedt meldkamerdiensten aan (structureel). Deze dienstverlening bestaat uit: - 24/7 bemenste alarmcentrale; - Het ontvangen van alarmmeldingen (signaal of telefonisch) uit de alarminstallatie en/of alarmknoppen van Opdrachtgever; - Het registreren van alarmmeldingen en deze omzetten naar opvolging; - Instructies geven aan melder; - Classificeren van de melding; - Coördineren communicatie en juiste verbinding; - Bewaking paraatheid eenheden; - Signaleren storingen. De kosten (jaarlijks per kiezer) hiervoor dient inschrijver op het prijzenblad op te geven onder '6. Meldkamerdiensten 24/7'.

Prioriteit en aanrijtijden

Nr.	EIS
P-01	Meldingen worden door de centrale meldkamer geprioriteerd aan de hand van vooraf bepaalde uitgangspunten. Deze prioritering kan in overleg worden aangepast.
P-02	Prioriteit 1 meldingen hebben een aanrijtijd van maximaal 30 minuten.
P-03	Prioriteit 2 meldingen hebben een aanrijtijd van maximaal 45 minuten.
P-04	Prioriteit 1 (aanrijtijd 30 minuten): - Alarm inbraak in meerdere zones; - Brandalarm; - Alarmen met inbraak en sabotage; - Meldingen waar hulpdiensten staan te wachten; - Schade aan pand waardoor de beveiligingsschil wordt onderbroken.
P-05	Prioriteit 2 (aanrijtijd 45 minuten): - Storingen; - Melding van inbraak in één (1) zone; - Foutieve in of uitschakeling; - Inbraakalarm tijdens openingstijden; - Melding openstaande deur of raam.
P-06	Indien de aanrijtijd wordt overschreden met 15 minuten zullen de gemaakte kosten niet vergoed worden aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de opvolging wel uit te voeren.

Rapportage

Nr.	EIS
R-01	Van iedere melding wordt door Opdrachtnemer een rapportage gemaakt met de bevindingen en genomen acties.
R-02	In deze rapportage staat onder meer: - Welke locatie het betreft; - Datum en tijd van melding; - Naam van de surveillant; - Tijd van aanwezigheid op locatie (aankomst en vertrek); - Omschrijving van de melding; - Welke acties zijn er uitgevoerd; - Zijn er nog vervolgacties nodig; - Overige bijzonderheden.
R-03	Deze rapportage dient voor 10.00 uur de volgende dag digitaal in PDF in het bezit te zijn van Opdrachtgever.
R-04	Deze rapportage dient verstuurd te worden naar vastgoed@purmerend.nl .
R-05	Alle rapportages dienen in een logboek geregistreerd te worden.

R-06	Iedere eerste maandag van de maand wordt er een maandrapportage gedeeld met Opdrachtgever, in zowel PDF als Excel formaat. Hierin staat onder meer: - Aantal alarmmeldingen, totaal en per locatie; - Type alarm (inbraak, storing e.d.); - Gemiddelde aanrijtijd; - Aandachtspunten voor Opdrachtgever. Deze rapportage moet via een beveiligde route (conform eis ICT7.17 in Bijlage 1 ICT Inkoopvereisten) verzonden worden naar vastgoed@purmerend.nl.
R-07	Opdrachtnemer stelt een web-based portal (te benaderen via een browser minimaal Chrome en Safari) beschikbaar (voor opdrachtgever kosteloos) waarin geautoriseerde medewerkers (aantal niet gelimiteerd) van opdrachtgever altijd actuele managementinformatie voor alle locaties kunnen inzien. Hierin dient minimaal de volgende informatie beschikbaar te zijn: - Aantal meldingen per locatie, per soort melding; - Werkelijke aanrijdtijd per melding; - Oorzaak van de melding en resultaat (uitgevoerde actie/ activiteit) van de opvolging. Vanuit de portal moet het ook mogelijk zijn om een (maandelijkse) rapportage in Excel en PDF te downloaden.

Personeel

P-01	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn op de hoogte van werkaafspraken, geldende procedures en eventuele huisregels op locatie. Deze worden na definitieve gunning gedeeld met Opdrachtnemer.
P-02	Alle eisen uit dit Programma van eisen gelden voor zowel personeel van Opdrachtnemer als eventuele onderaannemers. Opdrachtnemer is te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de onderaannemers.
P-03	Indien een medewerker van Opdrachtnemer zich tijdens of voorafgaand aan de werkzaamheden op locatie niet houdt aan instructies en de van toepassing zijnde regels zijn Opdrachtgever en de Gebruiker van het pand gerechtigd de betreffende medewerker toegang tot de locatie te ontfeggen.
P-04	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever dragen medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van Opdrachtnemer.
P-05	Opdrachtnemer garandeert voor de uitvoering van de werkzaamheden uitsluitend ter zake deskundig en gediplomeerd personeel in te zetten.
P-06	De dienstverlening moet voldoen aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid en aan de geldende CAO Particuliere Beveiliging.

Communicatie

C-01	Alle communicatie met Opdrachtgever en Gebruiker dient door Opdrachtnemer plaats te vinden in correct Nederlands.														
C-02	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch en strategisch niveau.														
C-03	Opdrachtgever wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch/strategisch niveau.														
C-04	Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatie tussen beide partijen. Communicatie op de genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde personen plaats, dan wel een daartoe aangewezen persoon. Rapportages worden door Opdrachtnemer tijdig ter beschikking gesteld. De communicatie vindt plaats op de volgende niveaus: <table> <tr> <th>Wat</th><th>Wie</th><th>Frequentie</th><th>Bespreekpunten</th></tr> <tr> <td>Operationeel overleg</td><td>Opdrachtnemer De gemeente: - Installatietechnisch Regisseur - Coördinator Service en Onderhoud - Medewerker Vastgoed</td><td>Periodiek indien nodig</td><td>Samenwerking Voortgang werkzaamheden Klachtenafhandeling Calamiteiten Facturatie Verbetervoorstellen</td></tr> <tr> <td>Tactisch/strategisch overleg</td><td>Opdrachtnemer De gemeente: - Installatietechnisch Regisseur - Coördinator Service en Onderhoud - Contractmanager</td><td>1 x per jaar</td><td>Contractafspraken Samenwerking Verbetervoorstellen Calamiteiten Financieel Ontwikkelingen bij de gemeente/Opdrachtnemer Meerjarenvisie Marktontwikkelingen Verbetervoorstellen</td></tr> </table>			Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten	Operationeel overleg	Opdrachtnemer De gemeente: - Installatietechnisch Regisseur - Coördinator Service en Onderhoud - Medewerker Vastgoed	Periodiek indien nodig	Samenwerking Voortgang werkzaamheden Klachtenafhandeling Calamiteiten Facturatie Verbetervoorstellen	Tactisch/strategisch overleg	Opdrachtnemer De gemeente: - Installatietechnisch Regisseur - Coördinator Service en Onderhoud - Contractmanager	1 x per jaar	Contractafspraken Samenwerking Verbetervoorstellen Calamiteiten Financieel Ontwikkelingen bij de gemeente/Opdrachtnemer Meerjarenvisie Marktontwikkelingen Verbetervoorstellen
Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten												
Operationeel overleg	Opdrachtnemer De gemeente: - Installatietechnisch Regisseur - Coördinator Service en Onderhoud - Medewerker Vastgoed	Periodiek indien nodig	Samenwerking Voortgang werkzaamheden Klachtenafhandeling Calamiteiten Facturatie Verbetervoorstellen												
Tactisch/strategisch overleg	Opdrachtnemer De gemeente: - Installatietechnisch Regisseur - Coördinator Service en Onderhoud - Contractmanager	1 x per jaar	Contractafspraken Samenwerking Verbetervoorstellen Calamiteiten Financieel Ontwikkelingen bij de gemeente/Opdrachtnemer Meerjarenvisie Marktontwikkelingen Verbetervoorstellen												



Bezoekadres
Purmersteenweg 42
1441 DM Purmerend

Postadres
Postbus 15
1440 AA Purmerend