Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dieptereiniging van: - Tapijt en textiele vloerbedekking; - Linoleum of marmoleum vloeren; - PVC-vloeren; - Rubbervloeren; - Overige vloerafwerkingen, met uitzondering van natuursteen en gecoate vloeren.
2.	Opdrachtnemer heeft een signalerings- en adviesplicht. Indien een vloer technisch niet meer te reinigen is, of het einde van de levensduur heeft bereikt, meldt opdrachtnemer dit tijdig. Hierbij wordt een onderbouwd advies geleverd over vervanging, deelvervanging of herschikking van tapijttegels, inclusief de risico's van voortgezet gebruik.
3.	Alle dieptereiniging wordt uitgevoerd conform de voorschriften van de fabrikant en leverancier.
4.	Alle dieptereiniging wordt uitgevoerd met minimale verstoring van de werkomgeving van de opdrachtgever.
Onderhoudsplan en jaarplanning	
5.	De opdracht wordt uitgevoerd o.b.v. het onderhoudsplan en de jaarplanning, die door opdrachtnemer worden opgesteld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van een aantoonbaar juiste en onderbouwde keuze ten aanzien van de uitvoeringswijze. Deze keuze wordt afgestemd met opdrachtgever en vervolgens schriftelijk ter goedkeuring voorgelegd.
6.	Opdrachtnemer voert een 0-meting uit binnen 2 maanden na definitieve gunning. In de 0-meting wordt minimaal de data voor in het vloerenpaspoort worden verzameld (zie eis 7). Opdrachtgever en opdrachtnemer stemmen de 0-meting nader af tijdens het verificatiegesprek.
7.	O.b.v. de 0-meting wordt data in het (digitale) vloerenpaspoort vastgelegd door opdrachtnemer. In dit vloerenpaspoort worden minimaal vastgelegd: - Onderhoudsadvies van fabrikant van de vloer (indien aanwezig); - Type vloer en technische specificaties; - Onderhoudshistorie en frequenties; - Uitgevoerde specialistische werkzaamheden; - Inspectieresultaten en kwaliteitsmetingen; - Bijzonderheden en aandachtspunten.
8.	O.b.v. van het vloerenpaspoort wordt het onderhoudsplan voor 4 jaar opgesteld door opdrachtnemer. In dit onderhoudsplan wordt minimaal vastgelegd: - Objectieve criteria voor het eindresultaat, zoals de VSR-KMS meetmethode; - Een duidelijke definitie van een 'schone vloer' (vrij van vet, opbouw en diepvuil); - Vastgestelde uitvoeringswijze van dieptereiniging; - Vastgestelde venstertijden voor uitvoering en een dwingende frequentie-matrix; - Vastgestelde frequenties o.b.v. van het type vloer, gebruik en de vuilbelasting per ruimte.
9.	O.b.v. het onderhoudsplan wordt de jaarplanning opgesteld door opdrachtnemer. De conceptjaarplanning is opgenomen als bijlage 12. De jaarplanning van de opdrachtnemer moet minimaal de gegevens uit deze conceptplanning bevatten. De eerste jaarplanning wordt binnen 3 maanden na definitieve gunning schriftelijke ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever. De jaarplanning voor de opvolgende jaren worden uiterlijk in week 48 van het voorgaande jaar voorgelegd.
10.	De opdrachtnemer meldt minimaal een week, of zover dit mogelijk is, van tevoren als er wijzigingen in de jaarplanning voorkomen bij de contactpersoon van de opdrachtgever.
Producten	
Tapijt	
11.	Het tapijt binnen de opdracht bestaat hoofdzakelijk uit tapijttegels.

12.	~~Lopers en traplopers binnen het Stadhuis is een subcategorie binnen de opdracht. Deze categorie heeft een verhoogde gebruiksintensiteit én een representatieve functie, waardoor een hoger niveau van zorgvuldigheid en frequentie van onderhoud noodzakelijk is.~~
13.	Standaard frequentie tapijt: - 1x per jaar volledige reiniging; - 1x per jaar spotreiniging; - Coating in nader overleg. Opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen hier gemotiveerd (bijvoorbeeld o.b.v. gebruikersintensiteit) van afwijken in de jaarplanning.
Harde vloeren	
14.	Het schoonmaakonderhoud is primair mechanisch van aard en gericht op het behoud van de beschermlaag. Intensieve chemische behandelingen, worden zoveel mogelijk beperkt. Alleen wanneer sprake is van sterk verouderde of technisch afwijkende vloeren kan gemotiveerd van dit uitgangspunt worden afgeweken.
15.	Indien een vloer opnieuw gecoat moet worden, worden de volgende coatings toegepast: - Linoleum- en marmoleumvloeren worden PU-coatings toegepast. - PVC-vloeren worden duurzame beschermings- en onderhoudssystemen toegepast. - Rubbervloeren worden in de basis behandeld conform de systematiek van PVC-vloeren. Echter, voor specifieke typen (zoals Nora-vloeren) zijn de fabrikantvoorschriften leidend.
16.	De frequentie van harde vloeren wordt nader afgestemd. Dit is o.a. afhankelijk van het type vloer o.b.v. het vloerenpaspoort.
Rapportage, managementinformatie en digitaal platform	
17.	Opdrachtnemer stelt vaste aanspreekpunten aan voor contractuele en operationele zaken. Deze zijn op werkdagen bereikbaar van 8.30 tot 18.00 uur bereikbaar via e-mail, telefoon en/of digitale communicatiekanalen.
18.	Om de samenwerking effectief te organiseren vindt er minimaal één keer per jaar een tactisch overleg en één keer per jaar een strategisch overleg plaats. Tijdens het strategisch overleg zijn in ieder geval de contractmanager en het hoofd Services van Opdrachtgever aanwezig. Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige en heldere verslaglegging. In deze overleggen worden onder andere besproken: werkprocessen, naleving van afspraken, tarieven, jaarplanning, regieopdrachten, trends, dienstverlening aan interne klanten (zoals GGD, WIJ, NBK en UWV), overige directies, klanttevredenheid, SROI, managementinformatie en klachtenafhandeling.
19.	Opdrachtnemer levert minimaal twee keer per jaar een uitgebreide managementrapportage. Deze rapportage dient zodanig te zijn ingericht dat zowel op operationeel niveau (locatie/gebouw) als op tactisch en strategisch niveau (concern) gestuurd kan worden. De managementrapportage bevat minimaal informatie over: - Uitgevoerde werkzaamheden en reinigingsrondes per gebouw; - Behandelde vierkante meters, uitgesplitst naar vloertype; - Toegepaste methoden en interventies; - Verschillen tussen planning en realisatie; - Financiële opbouw en specificaties; - Klachten, oorzaken en genomen maatregelen; - Ontwikkeling en realisatie van KPI's; - Voortgang van SR.
20.	Opdrachtnemer beschikt over een digitaal platform waarin realtime inzicht wordt geboden in de uitvoering van de werkzaamheden. Dit platform bevat minimaal actuele gegevens over: - Uitgevoerde werkzaamheden en reinigingsrondes per gebouw; - Behandelde vierkante meters, uitgesplitst naar vloertype; - Toegepaste methoden en interventies; - Verschillen tussen planning en realisatie; - Openstaande acties en klachten. De gegevens in dit platform dienen actueel, volledig en betrouwbaar te zijn en vormen een essentieel onderdeel van de sturing op het contract.

21.	De prestaties van opdrachtnemer worden beoordeeld aan de hand van duidelijke en meetbare KPI's. Deze KPI's vormen de basis voor monitoring, evaluatie en sturing op de dienstverlening. De volgende KPI's zijn minimaal van toepassing: - Planning realisatie ≥ 95% - Hersteltermijn bij klachten ≤ 5 werkdagen - Rapportages volledig en tijdig ≥ 100% - Dataplatform actueel en volledig ≥ 98% Bij het niet realiseren van één of meerdere KPI's, kan opdrachtgever de opdrachtnemer verzoeken om binnen twee weken een verbetervoorstel aan te leveren.
22.	Opdrachtnemer draagt actief bij aan innovaties en optimalisaties die leiden tot betere prestaties, lagere kosten en een lagere milieubelasting.
Medewerkers	
23.	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk dat haar medewerkers (personeel dan wel inhuurkrachten) die ingezet worden voor de opdracht: - Zich houden zich aan de huisregels van de betreffende locatie van de opdrachtgever; - Professioneel en representatief optreden; - Beschikken over voldoende beheersing van de Nederlandse of Engelse taal om de opdracht uit te kunnen voeren; - Herkenbare bedrijfskleding en waar nodig persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) dragen; - Zich op verzoek kunnen legitimeren; - In het bezit zijn van een geldige VOG (Verklaring Omtrent Gedrag), niet ouder dan twee (2) jaar. Bij het niet nakomen van de gestelde eisen, kan opdrachtgever te allen tijde vorderen dat één of meerdere medewerkers worden vervangen.
Duurzaamheid	
Schoonmaakmiddelen	
24.	De Opdrachtnemer dient voor de machinale dieptereiniging en het periodiek onderhoud van de tapijtvloeren uitsluitend gebruik te maken van reinigingssystemen (combinatie van reinigingsmiddelen en extractie-/borstelmachines) die aantoonbaar zijn gecertificeerd volgens het CRI Green Label Plus-programma van het Carpet and Rug Institute. De te gebruiken reinigers voor harde vloeren voldoen minimaal aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017).
25.	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
26.	Voor elk product moet documentatie over de schoonmaakmiddelen worden verstrekt: - Veiligheidsinformatiebladen - Productinformatiebladen - Doseerinstructie
27.	De doseerinstructie van de leverancier van de schoonmaakmiddelen wordt opgevolgd door de opdrachtnemer.
Logistiek	
28.	De motor van de voertuigen die ingezet worden ten behoeve van de uitvoering van de opdracht dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm (lichte voertuigen tot 3500 kg) of de Euro VI norm (zware voertuigen vanaf 3500 kg).
29.	De gemeente Groningen heeft met de Rijksoverheid, andere gemeenten en het bedrijfsleven afgesproken dat alle stadslogistiek vanaf 2025 zonder emissie wordt uitgevoerd. In de binnenstad van Groningen geldt sinds 1 april 2025 een zero-emissiezone. Nieuwe bestel- en vrachtauto's die na 1 januari 2025 op kenteken zijn gezet, moeten in de zero-emissiezone uitstootvrij zijn. Voor bepaalde bestaande bestel- en vrachtauto's geldt tot uiterlijk 2030 een geleidelijke overgang.
30.	De inschrijver moet bij inschrijving aangeven of de opdracht volledig zero-emissie wordt uitgevoerd. De opdrachtgever zal hier steekproefsgewijs op controleren tijdens de uitvoering van de opdracht. Ook kan de opdrachtgever de opdrachtnemer verzoeken om de volgende bewijsmiddelen:

	- Afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen. Een orderbevestiging van een nieuw aangeschaft, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook. - Of aantoonbaar bewijs van een onafhankelijke organisatie (bijv. wagenparkbeheerder of leasemaatschappij) dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet. - Of vergelijkbaar. **Boetebepaling** Bij het niet voldoen, zal de opdrachtgever een sanctie opleggen die groter is dan het gunningsvoordeel dat opdrachtnemer bij inschrijving heeft genoten. Het gunningsvoordeel wordt vermenigvuldigd met een factor 2,0.
CO2 Prestatieladder 3.1	
31.	De inschrijver moet bij inschrijving aangeven op welk ambitieniveau de opdracht zal worden uitgevoerd.
32.	De inschrijver moet bij inschrijving een keuze maken tussen volledig projectspecifiek aantonen met een projectverklaring, of volledig aantonen met het CO2-bewust Certificaat. Bij een keuze voor projectspecifiek aantonen op een bepaald niveau, dan geldt die keuze ook voor alle onderliggende niveaus; een gemengde bewijsvoering is niet mogelijk.
33.	Dit ambitieniveau moet binnen een jaar na gunning aangetoond worden door middel van een projectverklaring dan wel een CO2-bewust Certificaat op het aangegeven ambitieniveau. Gedurende de looptijd van het project moet opdrachtnemer vervolgens jaarlijks aantonen dat bij de uitvoering van het project is voldaan aan het aangeboden ambitieniveau en de onderliggende niveaus.
34.	Indien een inschrijver projectspecifiek met een projectverklaring het ambitieniveau wil aantonen dan geldt het volgende: a) De bewijslast dat aan het aangeboden ambitieniveau van het BPKV-criterium wordt voldaan ligt bij de opdrachtnemer, deze bewijslast bestaat uit een projectdossier en een projectverklaring van een certificerende instelling, waarin staat dat voldaan wordt aan het aangeboden ambitieniveau, inclusief alle onderliggende niveaus, van het BPKV-criterium; b) Het BPKV-criterium moet worden geborgd in het door de opdrachtnemer gebruikte managementsysteem van het project; c) Op basis van het projectdossier en borging in het managementsysteem van het project laat de opdrachtnemer een Certificerende Instelling (CI) toetsen of er voldaan is aan het BPKV-criterium; d) De opdrachtnemer toont aan dat de CI geaccrediteerd is voor certificering op het niveau van het laddercertificaat dat correspondeert met het aangeboden ambitieniveau en dat de persoon die de toetsing uitvoert namens de CI aantoonbaar ervaring heeft met certificeringen van bedrijven op het niveau van het laddercertificaat dat correspondeert met het aangeboden ambitieniveau; e) De toetsing door de CI vindt binnen één jaar na opdrachtverlening en vervolgens jaarlijks plaats, gedurende de uitvoering van het project; bij een project met een looptijd korter dan één jaar dient de toetsing door de CI plaats te vinden vóór oplevering van het project; f) Al bij inschrijving op de aanbesteding moet de inschrijver aangeven welke CI de toetsing zal uitvoeren; g) Als de opdrachtnemer beschikt over een CO2-bewust Certificaat op een lager ambitieniveau kan de organisatie de bewijslast deels baseren op informatie uit het managementsysteem behorende bij het CO2-bewust Certificaat. Het bewijs moet echter nadrukkelijk projectspecifiek worden geleverd voor het aangeboden ambitieniveau inclusief alle onderliggende niveaus, een gemengde bewijsvoering is niet mogelijk. In het geval de opdrachtnemer niet projectspecifiek kan aantonen aan het aangeboden ambitieniveau (inclusief alle onderliggende niveaus) te voldoen, zal de aanbestedende dienst een sanctie opleggen die groter is dan het bij inschrijving genoten gunningvoordeel.
35.	Indien een inschrijver het ambitieniveau wil aantonen met behulp van het CO2-bewust Certificaat dan geldt het volgende: a) De opdrachtnemer zal binnen een jaar en vervolgens tijdens de volledige uitvoeringsduur van het project aantoonbaar over een certificaat op minimaal het contractueel vereiste niveau moeten beschikken (zie ook paragraaf 6.1.2 van het Handboek CO2-Prestatieladder 3.1); b) Indien een project een kortere looptijd heeft dan één jaar, moet de opdrachtnemer bij oplevering aantoonbaar over een certificaat op minimaal het contractueel vereiste niveau beschikken;

	c) Als een organisatie de intentie heeft om middels een CO2-bewust Certificaat de prestatie aan te tonen, maar daarin gedurende de uitvoering van het project niet in slaagt, dan is projectspecifiek aantonen alleen nog mogelijk als vooraf bij inschrijving de CI is genoemd die de toetsing zal verrichten; d) Eventueel kan de opdrachtnemer gebruik maken van een certificaat met een hoger ambitieniveau. Om aan de eisen van het certificaat te voldoen zal het project zelf dan ook op het hogere niveau (van het certificaat) moeten worden uitgevoerd. Dit wordt beoordeeld door de CI bij de ladderbeoordeling; In het geval dat een combinatie van bedrijven wil inschrijven en daarbij gebruik wil maken van CO2-bewust Certificaten, dan is – van alle organisaties in de combinatie – de organisatie met het laagste niveau op de CO2-Prestatieladder bepalend voor het ambitieniveau waarmee de combinatie kan inschrijven. Als een van de partijen niet met een CO2-bewust Certificaat kan aantonen aan het aangeboden ambitieniveau te voldoen, of als de combinatie op een hoger niveau wil inschrijven dan de organisatie met het laagste niveau mogelijk maakt, dan kan geen gebruik gemaakt worden van CO2-bewust Certificaten en zal het ambitieniveau inclusief alle onderliggende niveaus projectspecifiek moeten worden aangetoond.
36.	**Boetebepaling** Bij het niet of niet tijdig aantonen van het aangeboden CO2-Ambitieniveau, zal de opdrachtgever een sanctie opleggen die groter is dan het gunningsvoordeel dat opdrachtnemer bij inschrijving heeft genoten. De hoogte van de sanctie wordt op de volgende wijze bepaald: De sanctie wordt gebaseerd op het verschil in gunningsvoordeel tussen het aangeboden CO2-Ambitieniveau en het gerealiseerde CO2-Ambitieniveau die in de aanbestedingsprocedure wordt toegekend op GC2. Dit verschil wordt vermenigvuldigd met een factor 2,0.
	Voorbeeldberekening Aangeboden ambitieniveau: 3 Gerealiseerde ambitieniveau: 1 6.000 – 2.000 * 2,0 = **8.000 euro exclusief btw.**
Facturatie en indexering	
37.	Opdrachtnemer factureert o.b.v. daadwerkelijk gereinigde vloeroppervlakken.
38.	Opdrachtnemer factureert conform de Inkoopvoorwaarden van de gemeente Groningen. Nadere informatie, over onder andere de vereiste factuurgegevens, is beschikbaar via deze pagina. Het ontbreken van factuurgegevens kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.
39.	Opdrachtnemer geeft een prestatieverklaring (pakbon, werkbon, foto, urenregistratie) af bij facturen boven de € 2.500 (exclusief btw).
40.	Opdrachtnemer indexeert conform de overeenkomst.