

Vägledning avrop av

Kaffeautomater och tillhörande varor och tjänster

Delområdet är giltigt till och med 2028-04-08

2025-04-01

Version 13.0



Innehåll

Beskrivning av ramavtalsområdet	4
Länsindelning	4
Hyses- och serviceperioder	4
Vad är skillnaden på Hygienisk service och Fullservice?	5
Kaffeautomater nya och/eller återbrukade	7
Kaffeautomater – storlekar/kapacitet upphandlat sortiment	7
Tillgänglighetsanpassade kaffeautomater	10
Övriga kaffeautomater	10
Förbrukningsvaror till kaffeautomater	10
Hur ser behovet ut? Förberedelser innan avrop	10
Priser	11
Stöddokument att använda inför avrop	11
Utskick av avropsförfrågan - rangordning	12
Leveranstid automater	12
Leveranstid förbrukningsvaror	13
Leveransvillkor, leveranskostnader	13
Installation/Anslutning	13
E-handel och e-fakturering	13
E-handel där tjänster erbjuds av Statens Servicecenter	15
Frågor och svar, utvärdering, tilldelning, frivillig avtalsspärr med mera	15



Kontrakt.....	15
Prisjustering av kontrakt/leveransavtal.....	15
Uppföljning av ramavtal och kontrakt.....	16
Återtag av automater.....	17
Versionshistorik.....	17



Beskrivning av ramavtalsområdet

I denna vägledning kommer delområdet Kaffeautomater med tillhörande varor tjänster beskrivas. Delområdet ingår i ramavtalsområde Kaffe och vattenautomater. Avrop inom detta delområde görs om **behov av automater är sex eller färre**. Det är **endast möjligt att hyra kaffeautomater** från detta delområde. Det finns två olika serviceavtal att avropa, hygienisk service eller fullservice.

I vägledningen kommer ramavtalsleverantörerna anges som leverantörerna.

Vilken typ av varor går inte att avropa?

Varor som inte går att avropa är till exempel vattenautomater, fikabröd, godis eller frukt och inte heller kapselautomater eller varuautomater.

Länsindelning

Inom delområdet har leverantörerna lämnat anbud per län vilket innebär att det finns skillnader om leverantörerna kan lämna avropssvar eller inte. Det finns en förteckning över hur fördelningen ser ut under "Avropsstöd", "Antagna leverantörer per län". Där ser ni också om leverantörerna erbjuder tjänster i hela landet.

Hyses- och serviceperioder

Ni kan välja att hyra automater inklusive service under 12, 24, 36 eller 48 månader. Vid avrop av hyra av automat ska service alltid inkluderas i avropet. Ni har rätt att göra en eller flera förlängningar av hyres- och serviceperioden med en ny period på 12, 24, 36 eller 48 månader. Längre kontraktstid än som längst 48 + 48 månader rekommenderas inte.



Vad är skillnaden på Hygienisk service och Fullservice?

Kaffeautomater

Hygienisk service

Leverantören ansvarar för förebyggande underhåll och grundlig hygienisk service av automat vid behov utifrån ert konsumtionsmönster, med uppskattat serviceintervall från sex (6) till elva (11) gånger per år.

Hygienisk service inkluderar:

- In- och utvändigt rengöringsprogram av mekanik, metallfilter och delar som kommer i kontakt med vatten och livsmedel.
- Besiktning av automatens status och funktion samt justering och byte av slitagedelar för att säkra kvalitet och undvika avbrott.

I samband med hygienisk service ska leverans av beställda varor ske till överenskommen plats. Ni ansvarar dock för att fylla på varorna i automaterna.

Mellan servicebesöken behöver ni själva genomföra enklare rengöring, påfyllning av kaffe samt tömning av sump i automaten cirka 1–2 gånger per vecka.

All service, förbrukningsvaror (exempelvis sumppåsar), byte av slitagedelar (till exempel byte av vattenfilter för flergångsbruk) samt reparationer inklusive arbetstid, arbetsmaterial, rengöringsmedel, resekostnad samt kostnader för reservdelar ska ingå i det offererade priset för hygienisk service.

Leverantören ska tillhandahålla rengöringsmedel åt er om det finns krav på särskilda rengöringsmedel för att rengöra automaten utvändigt. Dessa produkter ingår i servicekostnaden.

Hygieniskt serviceavtal ska följa löptider för hyra av automater.

Hygienisk service innefattar teknisk service, förebyggande, som innebär att leverantören genomför följande:

- kontroll av vattentemperatur
- kontroll av vattenkvalitet



- kontroll av produktmängd vid bryggning
- kontroll av vätskemängd vid bryggning
- övrig injustering av kaffeautomaten
- byta ut eventuella delar i förebyggande syfte
- byta eller fylla på eventuella förbrukningsvaror i automaten, vilken till exempel kan vara saltfilter (ej kaffe, chokladpulver eller ingredienser)
- övriga åtgärder som behövs för att kaffeautomaten ska fungera enligt föreskrifter för kaffeautomaten.

Intervaller för teknisk service ska vara minst två (2) gånger per år med en jämn fördelning över året.

Kostnad för teknisk service, avhjälpande, i samband med driftstörning ska ingå i det offererade priset för hygienisk service.

Teknisk service avhjälpande, innefattar:

- felsökning
- reparation
- tillhandahålla reservdelar
- funktionskontroll
- övriga åtgärder för att automaten ska fungera enligt föreskrifter för automaten och anpassade till de möjliga justeringar som ni efterfrågar.

Efter utförd teknisk service ska följesedel/rapport (till exempel digitalt) lämnas till er och som minst ska innehålla:

- vem som utfört servicen
- vad som gjordes vid servicen

I det fall avhjälpande teknisk service utförts, innebär det inte att leverantören kan hoppa över nästa planerade förebyggande teknisk service. Den ska utföras enligt plan.

Fullservice

Månadsavgiften för fullservice ska inkludera hygienisk service enligt avsnitt ovan samt rengöring av automat vid behov utifrån ert konsumtionsmönster, cirka 1–2 gånger per vecka, leverans och påfyllning av varor samt tömning av sump. Ni kan specificera ett tätare serviceintervall vid avrop.

Fullservice innebär att:

- Leverantören ansvarar för all form av underhåll, påfyllning samt tömning av den era automater.



- All service, förbrukningsvaror (exempelvis sumpåsar), byte av slitagedelar (till exempel byte av vattenfilter för flergångsbruk) samt reparationer inklusive arbetstid, arbetsmaterial, rengöringsmedel, resekostnad samt kostnader för reservdelar ska ingå i det offererade priset för service.
- Fullserviceavtal ska följa löptider för hyra av automater.
- Kostnad för teknisk support i samband med driftstörning ska ingå i det offererade priset för fullservice.

Om ni har behov av service utförd vid fler tillfällen kan ni ingå särskild överenskommelse med leverantören. Ersättning för extra service som utförs ska vara skälig utifrån den månadsavgift som erläggs för fullservice om inte andra villkor specificeras i avropsförfrågan.

Leverantör har rätt att debitera en tilläggsavgift för transport- och personalkostnader vid utförande av fullservice i de fallen era lokaler är geografiskt lokaliserade mer än 50 km från leverantörens lokaler, tur och retur. **Tilläggsavgiften** får avse kostnader för transport och personal för sträcka som **överskrider 50 km**. Sådan tilläggsavgift ska vara skälig och marknadsmässig.

Kaffeautomater nya och/eller återbrukade

Vid hyra av automater kan ni inte välja att automaterna ska vara fabriksnya vid leverans. Det är däremot möjligt att ställa krav på att endast återbrukade/begagnade automater ska offereras. Det är leverantörerna som avgör vilken typ av automat som ska erbjudas. Offereras en begagnad automat ska dessa vara nyrenoverade. Om er nuvarande leverantör kommer fortsatt vara er leverantör och att befintliga automater uppfyller era krav i ert avrop så ska leverantörerna renovera de automater som finns vid era kontor. Om hur detta hanteras ska överenskommas med leverantören.

Kaffeautomater – storlekar/kapacitet upphandlat sortiment

Ett antal upphandlade automater finns presenterade i respektive prislista i fliken ”Hyra och köp kaffeautomater”. Sortimentet är likvärdigt för alla leverantörer.

Automaterna är indelade i tre storleksklasser:

Liten modell

(80-160 koppar/fyllning)

(Modell 1A—1C)



- Modell 1A Hela bönor
- Modell 1B Automatmalet
- Modell 1C Espressobönor

Mellanstor modell (161–300 koppar/fyllning) (Modell 2A–2E)

- Modell 2A Hela Bönor
- Modell 2B Espressobönor
- Modell 2C Hela bönor och espressobönor
- Modell 2D Automatmalet
- Modell 2E Instant kaffe

Stor modell (minst 301 koppar/fyllning) (Modell 3A–3B)

- Modell 3A Espressobönor
- Modell 3B Hela bönor och espresso

Kaffe

Hela bönor – Gör bryggkaffe från hela bönor med inbyggd kvarn i automat.

Automatmalet – Gör bryggkaffe från redan malt kaffe.

Espressobönor – Anpassade för espresso. Gör espressokaffe från hela bönor. Espresso kräver ett bryggssystem som brygger espresso under tryck (minst 8 bar).

Instant – Frystorkat kaffe/Snabbkaffe som blandas med hett vatten direkt i kopp.



Matris över valmöjligheter för respektive modell

Valmöjligheter	Modell Liten	Modell Mellan	Modell Stor
Kaffe	Ja	Ja	Ja
Espresso	Ja	Ja	Ja
Hett vatten	Ja	Ja	Ja
Kaffe med mjölk	Nej	Ja	Ja
Olika varianter av kaffedrycker	Nej	Ja minst 5	Ja minst 7
Extra tillval, mjölk	Nej	Ja	Ja
Choklad	Nej	Ja	Ja
Koppstorlek	Nej	Ja	Ja
Styrka på kaffet	Nej	Ja	Ja
Kannbrygning kaffe	Nej	Ja	Ja



Tillgänglighetsanpassade kaffeautomater

Ett antal tillgänglighetsanpassade automater finns presenterade i respektive prislista i fliken ”Övriga automater (kaffe)”. Det är inte obligatoriskt för leverantörer att erbjuda sådana automater.

Övriga kaffeautomater

Många leverantörer erbjuder också automater utöver de som upphandlats. Dessa finns presenterade i respektive prislista i fliken ”Övriga automater (kaffe)”. När ni tecknat kontrakt med en leverantör kan det vara möjligt att beställa automater, till ett visst värde, även från det övriga sortimentet även om dessa inte ingick i ert avrop. *Se LOU 17 kapitlet 9 andra punkten paragrafen.*

Det finns också möjlighet att avropa underskåp till de automater som kräver ett sådant.

Förbrukningsvaror till kaffeautomater

Det finns ett stort utbud av förbrukningsvaror att avropa och senare beställa. Det finns ett upphandlat sortiment som är lika för alla leverantörer. Detta sortiment presenteras i leverantörernas respektive prislista under fliken ”Varor (kaffe)” under delområdet. Där finns kaffe, te, chokladpulver, sötningsmedel, mjölkpulver med mera. Det finns även en flik ”Övrigt sortiment varor (kaffe)”. Utbudet varierar dock stort mellan leverantörerna för det övriga sortimentet. När ni tecknat kontrakt med en leverantör kommer det vara möjligt att beställa varor, till ett visst värde, även från det övriga sortimentet även om dessa inte ingick i ert avrop. *Se LOU 17 kapitlet 9 andra punkten paragrafen.*

Hur ser behovet ut? Förberedelser innan avrop

En behovsanalys behöver göras och här kommer några exempel på saker man behöver ta ställning till:



- Ska vi avropa för ett kontor eller har vi flera kontor som kanske också är i olika län?
- Hur många automater behöver vi? (Delområdet kräver ett behov om sex eller färre)
- Vilken servicegrad behöver vi på kaffeautomaterna? Fullservice eller Hygienisk service?
- Ska vi köpa eller hyra automater? Inom detta delområde är det endast möjligt att hyra automater.
- Ska vi köpa förbrukningsvaror till automaterna? (Vilket rekommenderas)
- Vilka förbrukningsvaror bör vi ta med i vår avropsförfrågan?
- Hur tar vi reda på behovet av förbrukningsvaror?
- Har vi behov av tillgänglighetsanpassade automater?
- Har vi vatten och el framdraget till platsen där automaterna ska placeras?
- Har vi behov av underskåp?
- Vilken kapacitet behöver vi på automaterna?
- Ska vi ha samma automater på hela kontoret?
- Hur länge ska vi hyra och ha service på automaterna?
- Har vi anmält avslut/hämtning av automater som vi hyr just nu?

Priser

Leverantörernas prislistor kan ni hitta under varje leverantör på www.avropa.se. De priser som anges i prislistorna är de priser som gäller vid avrop. Man bör alltid kontrollera att rätt priser lämnas i avropssvaret ni får. Priserna på service, hyra och förbrukningsvaror hanteras mellan Kammarkollegiet och leverantörerna. Aktuella priser finns att hitta på www.avropa.se till ramavtalen löper ut.

Stöddokument att använda inför avrop

Det ett antal dokument under "Avropsstöd" som kan vara bra att känna till:

- **Vägledning** (detta dokument). Bra att läsa för att kunna göra avrop.
- **Avropsblankett**. Att använda vid avrop om ni inte har en egen lösning ni vill använda.



- **Exempel på behov av automater inför val av avropsform.** Dokumentet ger exempel på olika behov för att komma fram till vilket delområde som ska användas vid avrop.
- **Antagna leverantörer per län.** Förteckningar över vilka leverantörer som har avtal inom respektive län kopplat till fullservice respektive hygienisk service.
- **Förtydligande avseende återbrukade automater.** Dokument som förtydligar att det inte är möjligt att kräva en nyttillverkad automat vid hyra av automater.
- **Utkast datadelningsavtal och personuppgiftsbiträdesavtal.** Om detta krävs så finns här sådana mallar.
- **Redovisning av hållbarhetskrav.** Dokument som sammanställer alla hållbarhetskrav. Används till exempel vid redovisning till Naturvårdsverket.
- **Hållbarhetskrav förbrukningsvaror drycker.** Dokument som sammanställer alla hållbarhetskrav för förbrukningsvaror.

Förutom dessa stöddokument finns **frågor och svar** från upphandlingen, **allmänna villkor** samt hela **upphandlingsdokumentet**.

Utskick av avropsförfrågan – rangordning

Avropsförfrågan skickas till den leverantör som är rangordnad som nummer 1 i aktuellt län som avropet avser. Se vidare under ”Avropsstöd”, ”Antagna leverantörer per län”. Vid behov i flera län så skickas en ny avropsförfrågan på samma sätt. Om leverantör rangordnad nummer 1 inte kan leverera så väljer man att skicka avropsförfrågan till rangordnad nummer 2, och så vidare.

Det går att använda ert upphandlingsverktyg eller annan rutin/stöd som ni normalt använder när ni gör ett avrop eller en upphandling. Det går också att fylla i vår framtagna ”Avropsblankett” som finns under ”Avropsstöd”.

Leveranstid automater

Leverans vid avrop av automater ska ske inom 40 arbetsdagar efter beställning om inget annat särskilt överenskommit. Automater som behöver tillgänglighetsanpassas ska levereras inom skälig leveranstid utifrån den anpassning som ska göras, om inget annat särskilt överenskommit.



Leveranstid förbrukningsvaror

Leverans av förbrukningsvaror ska ske inom tre arbetsdagar från leveransbekräftelse om inte annat särskilt överenskommits.

Ersättning av förbrukningsvara

Om avropad vara inte kan levereras får denna ersättas och levereras först efter överenskommelse med er. Ersättande vara ska vara likvärdig avseende mått, prestanda, kvalitet, funktion och/eller annat värde. Pris för ersättande vara ska vara lägre eller detsamma som priset för den vara som ursprungligen avropats.

Leveransvillkor, leveranskostnader

Leverans ska ske under arbetsdag om inte annat överenskommits. Kostnader för leverans ingår i de avtalade priserna. Vid kompletterande beställningar som understiger 1 000 SEK utgår 500 SEK i debiteringsavgift per beställning.

Installation/Anslutning

Kostnader för installation ingår i de avtalade priserna.

Automaterna ska kopplas in på elnät 230V/10A. Anslutning till elnät ska utföras av behörig elektriker om anslutning kräver fast installation. Ni ansvarar för att vatten och el finns framdraget till platsen för automaten samt eventuella snickeriarbeten vid installationen.

Installation ska ske av behörig installatör och följa senaste versionen av branschregler ”Säker vatteninstallation”.

E-handel och e-fakturering

När ni tecknat kontrakt är det möjligt att lägga in de förbrukningsvaror som ni avropat, och senare tänkt er beställa, i er E-handelslösning. Leverantören ska senast vid angiven tidpunkt i kontraktet skapa och sända elektronisk produktkatalog (sortiments- och prislista) för förbrukningsvaror enligt minst ett (1) av följande



alternativ:

1. Peppolkatalog (Peppol BIS Catalogue without response).
2. SFTI:s katalog som cellstrukturerad mall

Ni kan eventuellt, som alternativ, tillhandahålla en katalogmall som är anpassad till det aktuella e-handelssystemet och/eller en leverantörsportal för manuell registrering av produktkatalog.

Produktkatalogen ska innehålla sortimentet som omfattas av upphandlingen och visa de avtalade nettopriserna. Beställningsdagens pris ska faktureras.

Den elektroniska katalogen ska som minst innehålla följande uppgifter:

- Radnummer
- Artikelnummer
- Artikelbenämning
- Artikelbeskrivning
- Märkning (märken)
- Pris
- Jämförpris (pris/kg, pris/styck, med mera)
- Beställningsenhet
- Antal inre enheter i säljenhet
- Förpackningsstorlek
- Minsta beställningskvantitet
- Prioritet (avtalsartikel)
- Momssats
- URL-länk till bild och/eller produktblad
- UNSPC

Ytterligare krav på produktkatalogen kan ställas vid avrop.

Vid avtalade prisjusteringar ska leverantören skicka en ny produktkatalog senast tio kalenderdagar innan de nya priserna börjar gälla. Produktkatalogen ska accepteras av er innan prisjusteringen träder i kraft.



E-handel där tjänster erbjuds av Statens Servicecenter

Delområdet Kaffeautomater med tillhörande varor och tjänster kan lämpa sig för Statens Servicecenters E-handelslösning då avrop sker genom rangordning. Det är möjligt att lägga in förbrukningsvaror och automater i E-handelslösningen.

Frågor och svar, utvärdering, tilldelning, frivillig avtalsspärr med mera

Se vidare i ”Allmän vägledning” på www.avropa.se under ”För avropsberättigade” (Kommer snart att publiceras).

Kontrakt

Det är lämpligt att teckna ett hyresavtal eller kontrakt med leverantör eftersom det rör sig om ett kontrakt på längre tid. Det finns ett förslag till kontrakt i sista fliken i ”Avropsblanketten” men har ni egen lösning eller väljer leverantörens kontraktsmall så går det lika bra. Kontrollera så inte leverantör lägger till egna allmänna villkor. Allmänna villkor som tillhör ramavtalsområdet är det som gäller under kontraktstiden.

Prisjustering av kontrakt/leveransavtal

Priser för hyra av automater, serviceavtal och priser för förbrukningsvaror hanteras av Kammarkollegiet. Prisjustering bör meddelas av er leverantör. Prisjustering börjar gälla när Kammarkollegiet meddelar detta på www.avropa.se. Kammarkollegiet publicerar då nya prislistor för respektive leverantör.

Om ni har frågor rörande prisjustering kontakta gärna ramavtalsansvarig förvaltare.



Uppföljning av ramavtal och kontrakt

Statens inköpscentral arbetar aktivt med förvaltning och uppföljning av ramavtal. Vi följer inte upp enskilda kontrakt avropade från ramavtalen, utan fokuserar på kraven i ramavtalsupphandlingens upphandlingsdokument och avtalsvillkoren i huvuddokumentet.

Ni ansvarar för uppföljningen av kontrakt avropade från ramavtalen. Uppföljning av kontrakt är viktigt för att säkerställa att avtalade tjänster och produkter sker enligt överenskomna villkor. En strukturerad uppföljning kan bidra till:

- Att potentiella avvikelser identifieras och tidigt förebyggs och att era resurser används på ett effektivt sätt.
- En transparent och konstruktiv dialog med leverantörer som kan leda till förbättrade leveranser av varor och tjänster.

Tänk på att alltid utgå från det som finns avtalat i ert kontrakt och att det är viktigt att kontinuerligt dokumentera de avvikelser som identifieras.

Förslag på uppföljningsaktiviteter

Nedan följer ett antal exempel på uppföljningsaktiviteter som ni som myndighet kan genomföra:

Orderbekräftelser, fakturor och leverans

Granska att leveranser och fakturor stämmer överens med **orderbekräftelser**, som minst ska innehålla uppgift om;

- avropade varor, tillbehör och eventuella tjänster,
 - antal varor och tillbehör,
 - pris per vara och tillbehör,
 - pris per tjänst,
 - preliminär leveranstid
- Granska fakturor för att säkerställa att **korrekta priser debiteras** för varor och tjänster och att inga otillåtna avgifter tas ut.
 - Kontrollera att varorna har **levererats i tid** i enlighet med ramavtalet eller överenskommelse.



- Kontrollera att **fakturor** innehåller samtliga uppgifter som ska redovisas enligt allmänna villkor.

Utöver aktiviteterna ovan kan även andra uppföljningsaktiviteter vara lämpliga att utföra efter risker och behov som ni har identifierat.

Återtag av automater

Vid kontraktets upphörande ska leverantören kostnadsfritt skyndsamt avinstallarera och återtaga automat/er och eventuellt material, som leverantören installerat och levererat. Med skyndsamt avses senast inom fem (5) arbetsdagar.

Versionshistorik

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
13.0	2026-04-01	Omskriven i ny mall
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.