STATENS INKÖPSCENTRAL

2026-11-03

Förstudie

Kaffe- och vattenautomater 2028

Bakgrund

Det nuvarande ramavtalet omfattar tre delområden:

- Kaffeautomater med tillhörande varor och tjänster
- Vattenautomater med tillhörande varor och tjänster
- Kaffe- och vattenautomater med tillhörande varor och tjänster

Ramavtalen för vattenautomater respektive kaffe- och vattenautomater löper ut den 31 januari 2028. Ramavtalet för kaffeautomater löper ut den 8 april 2028. Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet har av den anledningen genomfört en förstudie inför kommande ny ramavtalsupphandling.

Förstudiens syfte har bland annat varit att utvärdera hur nuvarande ramavtal har fungerat, identifiera eventuella förändringar i myndigheternas behov, kartlägga efterfrågan och analysera marknadens utbud. Av förstudien framgår att det finns ett fortsatt intresse och behov av ramavtal bland de avropsberättigade myndigheterna.

De uppgifter som framkommit i myndighetsenkäten och under leverantörsmöten indikerar att det nuvarande ramavtalet som helhet fungerar väl men att det finns specifika områden där förbättringar bör genomföras för att bättre tillgodose myndigheternas behov och förväntningar.



Omsättning på nuvarande ramavtal

Tabell. Omsättning per år och kvartal[1]

ÅR	Kvartal 1 (sek)	Kvartal 2 (sek)	Kvartal 3 (sek)	Kvartal 4 (sek)	Totalt (sek)
2024	4 095	2 263 232	10 284 807	20 600 474	33 152 608
2025	27 292 779	32 808 775	28 414 796	37 922 566	126 438 916
2026	39 526 384	41 482 167			81 008 551

[1] Statistiken baseras på omsättningen som ramavtalsleverantörerna har redovisat

Den låga omsättningen för 2024 beror bland annat på att delområde 1 blev överprövat samt att många myndigheter hade långa pågående kontrakt från föregående ramavtal.

Sammanfattning av myndighetsenkät

En enkät gick ut till 217 avropsberättigade myndigheter. Enkäten besvarades av 134 myndigheter, vilket ger en svarsfrekvens på 62 procent. Av myndighetsenkäten framgår att myndigheternas upplevelse av nuvarande ramavtal är överlag positiv.

- Fullservice fungerar i stort, men brister förekommer i leveranssäkerhet, kommunikation och kvalitet.
- De flesta är nöjda med servicen men cirka 30 % upplever problem med servicefrekvens, responstid och återkoppling.
- Den geografiska täckningen bedöms som tillräcklig, men vissa utmaningar finns i Stockholm, Gotland och Östersund/Jämtland.
- Få har synpunkter avseende kaffeautomaternas funktionalitet. De synpunkter som finns avser ljudnivå, begränsade inställningsmöjligheter, långa väntetider och bristande tillgänglighet.
- Det största behovet av kaffeautomater avser mellanstorlek med hela och malda bönor.
- Majoriteten ser inget behov av färsk mjölk i kaffeautomater.



- En tydlig majoritet ser fördelar med att kunna ha en och samma leverantör för både vattenautomater och kaffeautomater, främst genom enklare administration och samordnad service samt fördelar kopplade till säkerhet, eftersom färre personer behöver vistas i lokalerna.
- Störst behov avseende vattenautomater är av typerna bänkmodell, följt av golvmodeller.
- Majoriteten anser att krav på rättvisemärkt kaffe bör ställas på ramavtalsnivå.
- Flera uttrycker att gränsen för rangordning är för låg medan andra i stället föredrar enbart förnyad konkurrensutsättning.
- Nästan alla respondenter har avropat förbrukningsartiklar.
- Användningen av övrigt sortiment varierar och vissa är osäkra på vilken kategori förbrukningsartiklarna kommer från (avtalat eller övrigt sortiment).
- En tydlig majoritet har inte behövt gå vidare i rangordningen.
- De flesta upplever prisbilagorna som tydliga, men vissa efterfrågar enklare prismodeller och avropsmallar.
- Installation och leverans har överlag fungerat bra, men förseningar, kommunikationsbrister och kvalitetsproblem förekommer.
- Det framkommer även från respondenter att det finns brister med tillgänglighetsanpassning.

Sammanfattning av referensgruppsmöten

- Rangordning efterfrågas av små myndigheter och vid mindre behov dock kan gränsen för FKU justeras. Större myndigheter vill kunna använda FKU för bättre priser och villkor.
- Man ser positivt på att ha ett delområde som möjliggör samma leverantör för både vatten- och kaffeautomat. Uppskattas eftersom det förenklar administration, service och säkerhet.
- Starkt stöd för möjligheten att köpa återbrukade automater, främst av miljöskäl. Det får dock inte hämma konkurrensen.
- Flera i referensgruppen har haft återkommande problem avseende teknisk service med långa åtgärdstider, reservdelar och kompetensbrist. Önskemål om återrapportering efter service samt annan reglering.
- Smak och certifiering är viktigast vid val av kaffe. Rättvisemärkt och fler miljömärkta produkter efterfrågas. Certifiering värderas högre än pris.



- God kommunikation med leverantören ses som avgörande för kvaliteten för fullservice.
- Installationsansvaret bör förtydligas samt villkor avseende skadeståndsansvar.
- Man ser positivt på att ha en småorderavgift främst ur ett hållbarhetsperspektiv.
- Referensgruppen lyfter önskemål om krav på utbildning av personal för en förbättrad leverans och upplevelse avseende teknisk service och kundservice.

Sammanfattning av leverantörsmöten

- Nuvarande ramavtal upplevs överlag fungera väl, men flera anser att prispressen är stor och att fokus på lägsta pris riskerar att påverka kvalitet, konkurrens och långsiktig hållbarhet.
- Förnyad konkurrensutsättning (FKU) uppskattas generellt eftersom den ger möjlighet att anpassa pris och lösning efter det specifika behovet.
- Flera anser att små avrop bör kunna ske genom rangordning medan större eller mer komplexa behov bör hanteras genom FKU.
- Det råder delade meningar om delområdenas utformning. Vissa efterfrågar en samlad lösning för kaffe och vatten hos en och samma leverantör medan andra vill hålla kaffe- och vattenautomater helt åtskilda.
- Transportkostnader, service på mindre orter och krav på rikstäckande service lyfts som utmaningar.
- Flera framhåller att fullservice är svårt att prissätta eftersom kostnader varierar beroende på geografi, antal automater och användningsgrad.
- Teknisk service, hygienservice och regelbundet underhåll ses däremot som centrala delar av erbjudandet.
- Önskad responstid vid fel ligger oftast mellan 6 och 24 timmar, men i vissa delar av norra Sverige bedöms längre responstider vara mer realistiska.
- Garantitid på nya automater bedöms generellt vara 12 månader.
- Det lyfts att varuleveranser inte alltid behöver samordnas med servicetillfällen.
- Kaffe av hela eller malda bönor är standard och erbjuds av samtliga.



- Stöd för instantkaffe[1] är vanligt medan synen på liquidlösning[2] varierar. Endast en av leverantörerna uppger att de kan erbjuda liquid-lösning. Flera leverantörer erbjuder inte liquid-lösning och vissa ifrågasätter dess plats i upphandlingen på grund av begränsad konkurrens.
- Samtliga eller merparten av leverantörerna erbjuder återbrukade automater i någon form. Flera anser att kunden själv bör få välja mellan nya och återbrukade alternativ vid avrop.
- De flesta uppger att de arbetar med uppförandekoder och uppföljning av sina leverantörer.
- Kollektivavtal eller motsvarande villkor är vanligt förekommande bland leverantörerna.

Sammanfattning av fokusområden

Hållbarhet

- Upphandlingar ska följa gällande lagstiftning och Upphandlingsmyndighetens hållbarhetskriterier ger vägledning.
- Hållbarhetsområden som har tagits upp under förstudien och kommer att ingå i projektets fortsatta arbete är:
  - Sociala villkor i leverantörskedjan för kaffe, te och kakao.
  - Ekologiskt sortiment
  - Kemikaliekrav för rengöringsprodukter
  - Återbruk och cirkularitet för automater
  - Energieffektiva maskiner
  - Hållbara förpackningar och Klimatsmarta transporter.
- Inget behov av att ställa arbetsrättsliga kontraktsvillkor görs då branschen har god täckning avseende kollektivavtal.
- Ökat fokus på hållbara leveranskedjor och mänskliga rättigheter däremot gör att det bör innehålla krav på att leverantörer och underleverantörer följer ILO:s kärnkonventioner, nationell arbetsrätt och kan påvisa detta genom uppföljning och verifiering under avtalstiden.

[1] Instantkaffe avser en lösning där lösligt kaffe (pulver) doseras och blandas med varmt vatten i kaffeautomaten.

[2] Liquid-lösning avser en kaffeautomat där flytande kaffekoncentrat doseras och blandas med vatten.



Tillgänglighet

- Avseende tillgänglighet handlar det inte bara om att uppfylla lagkrav utan också om att automaterna ofta står i gemensamma utrymmen där alla förväntas kunna använda dem självständigt.
- Tillgänglighetskrav behöver ställas och leverantörerna bör kunna tillgänglighetsanpassa automater utifrån myndigheternas specifika behov genom exempelvis, höjdanpassning, tydliga displayer och knappar, möjlighet att komplettera med punktskrift mm.

Informationssäkerhet, dataskydd och GDPR

- Informationssäkerhet har blivit viktigare inom de flesta områden. Kaffe- och vattenautomater kan idag innehålla digital och uppkopplad funktionalitet som bland annat används för driftövervakning, felrapportering, service, underhåll och planering av påfyllning.
- Automater med programvara, uppkopplade funktioner och digitala tjänster behöver kunna hanteras säkert under sin livslängd därför kan det finnas behov av att ställa relevanta och proportionerliga krav så att behoven av säkerhet hanteras under den tid som den används.

Försörjningstrygghet

- Försörjningstrygghetsgruppen har klassat kaffe- och vattenautomater som ”Låg-risk”.
- Det förekommer risker avseende försörjningstrygghet, framför allt brist på varor och reservdelar, leveransstörningar, personalbrist, geopolitiska händelser och leverantörskoncentration. Det kan därför finnas behov av att ställa relevanta och proportionerliga krav så att försörjningstrygghet hanteras på ett förebyggande sätt under ramavtalsperioden.

E-handel

- Marknaden har kommit längre i arbetet med elektroniska inköps- och faktureringsprocesser. De flesta leverantörer uppfyller redan eller arbetar mot de aktuella kraven som kan komma ställas inom e-handel.



Utvecklingsområden och slutsatser

- En översyn behöver göras av kraven gällande fullservice för att det ska bli mer tydligt vad som ingår i tjänsten och hur den ska utföras.
- En översyn behövs även göras gällande förutsättningarna för installation och tydliggöra vem som ansvarar för vad.
- Det finns behov av att se över avropsmodellen något för att bättre matcha de avropsberättigades behov.
- Utbudet i det nuvarande ramavtalet täcker i stort myndigheternas behov, dock behöver en översyn göras av vilka förbrukningsartiklar som är relevanta att kunna avropa från ramavtalet.