

KAFFE PÅ JOB BEN

Veiledning for kjøp av kaffeløsninger



Norsk Kaffeinformasjon får henvendelser fra store norske virksomheter som har spørsmål om kaffe og kaffeløsninger på arbeidsplassen. Vi forstår at dette ikke er så enkelt. Gjennomgang av flere anbudsdokumenter avdekker og tydeliggjør ofte innkjøpernes manglende kunnskap om kaffe, tilberedningsmetoder og de ulike systemene som finnes i markedet. Konsekvensen blir dårlige eller uklare kravspesifikasjoner og mye unødvendig tid går tapt på begge sider.

Rent teknisk er det ikke nødvendigvis vanskeligere å sammenligne utstyr for kaffetilberedning med annen type utstyr. Det er et sett med tekniske krav som kan spesifiseres. Smak er imidlertid verre. De fleste ønsker god kvalitet til en rimelig pris. Men hva er god kvalitet når det gjelder kaffe?

Man ønsker fornøyde ansatte, så hvordan skal man sikre størst mulig tilfredshet med den løsningen man har valgt?

Vi håper med denne veilederen å sette alle som har fått ansvaret for kaffeløsningen på jobben i stand til å utforme gode anbudsdokumenter. Norsk Kaffeinformasjon er næringens nøytrale faginstans. Spesifikasjonene er formulert så åpent som mulig for å unngå å prioritere spesifikke produkter eller løsninger og utelukke andre.

INNHOOLD

2	<u>Formål</u>	9	<u>Serviceavtale</u>
4	<u>Først kaffen</u>	10	<u>Type leverandører</u>
6	<u>Så utstyret</u>	11	<u>Definering av behovet</u>
6	<u>Traktere</u>	12	<u>Tildelingskriterier</u>
6	<u>Helautomatiske kaffemaskiner</u>	12	<u>Smak</u>
7	<u>Friskbryggere</u>	13	<u>Kvalitet og produktegenskaper</u>
7	<u>Kapsel- og podsmaskiner</u>	14	<u>Pris</u>
7	<u>Instantmaskiner/Liquid Coffee</u>	15	<u>Miljømessige og sosiale krav</u>
9	<u>Renhold</u>		



FØRST KAFFEN...

Det er det samme hva slags utstyr du har om kaffen du skal tilberede er av dårlig kvalitet. God kaffe kan forringes av dårlig utstyr eller feil tilberedning. Emballasje eller oppbevaring er også viktige elementer for å bevare den gode smaken.

” Kaffe er ferskvare og både smak og aroma forsvinner raskt. Riktig emballasje og oppbevaring er derfor viktig for å kunne tilby ansatte og kunder god kaffe.

Kaffe er et organisk produkt som bringer med seg smak fra det stedet hvor kaffen er dyrket og foredlet. Den gjennomgår mange faser før den når forbrukeren i form av brent kaffe.

Det dyrkes kaffe i mer enn 50 land og kaffe består av mer enn 850 kjente smaks- og aromastoffer. Disse er flyktige og forsvinner raskt under påvirkning av oksygen og sollys. Emballasje og oppbevaring er derfor et viktig kriterium for å kunne tilby ansatte og kunder god kaffe. Det er krav til holdbarhetsmerking på emballasjen. Generelt har kaffebransjen i Norge pålagt seg selv strengere holdbarhetskrav enn andre land. Merk at holdbarhetsdatoen forutsetter at emballasjen er uåpnet.

Det finnes kaffe av ulike kvaliteter og brenningsgrader i markedet. Det aller meste av det som tilbys av kaffe i kontormarkedet er såkalte blends, kaffeblandinger sammensatt av ulike sorter kaffe.

Hele bønner

Krever en kvern, enten som en del av utstyret eller separat. Du får fersk kaffe så sant bønnene er innenfor holdbarhetsdato og oppbevart riktig. Gamle bønner har mistet smak og aroma og er ikke ferske selv om de er hele.

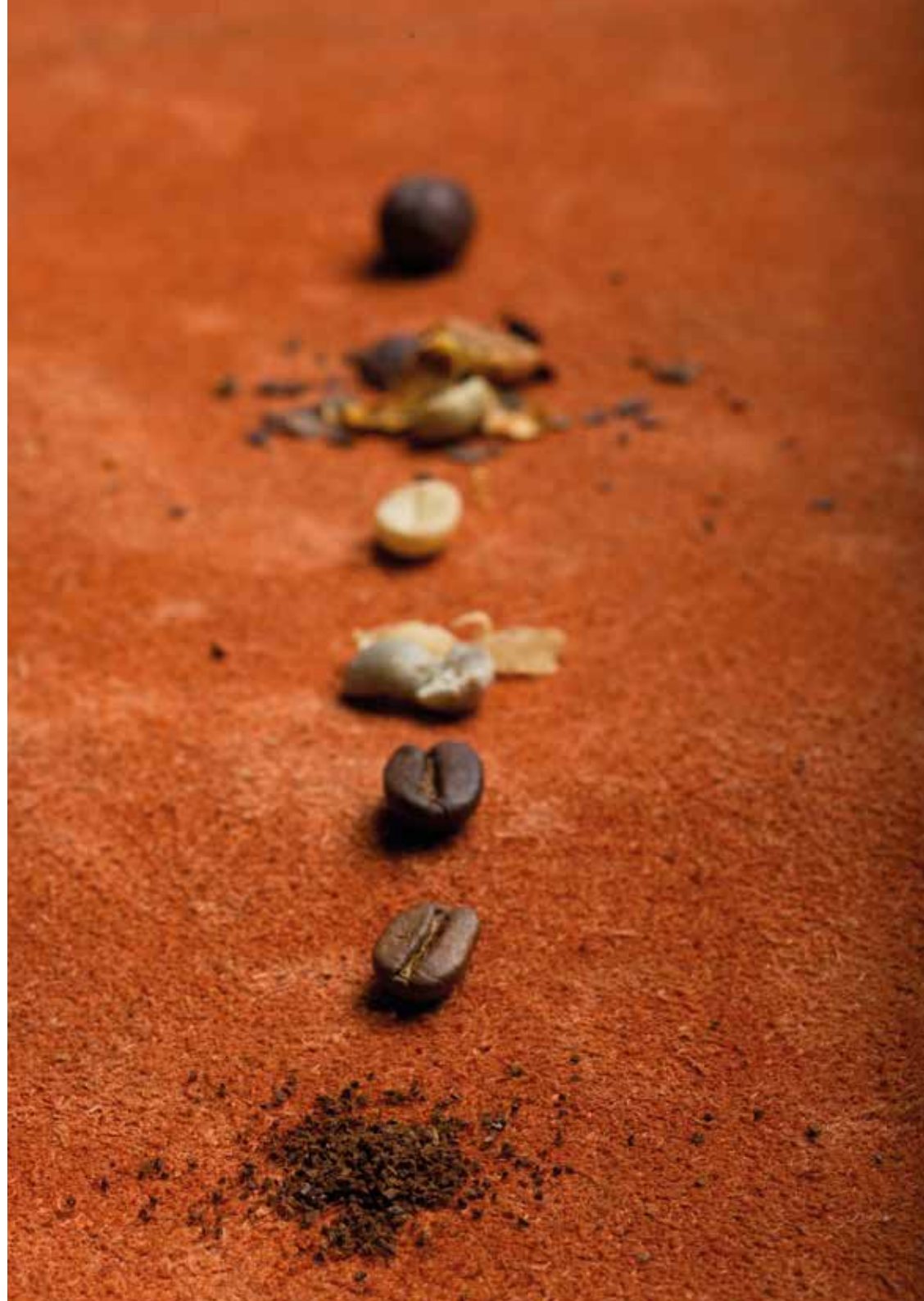
Malt kaffe

I Norge har vi standard malingsgrader tilpasset ulikt tilberedningsutstyr. Det er leverandørens ansvar å sørge for riktig malingsgrad. Malt kaffe finner du ofte i porsjonspakninger.

Instant kaffe/kaffeekstrakt

Instantkaffe betegnes gjerne pulverkaffe, og fremstilles ved at vanninnholdet av ferdig tilberedt kaffe trekkes ut. Det er flere metoder for dette og det finnes ulike kvaliteter i markedet. Instantkaffe har lang holdbarhetstid, men sjekk alltid holdbarhetsdato.

Kaffeekstrakt betegnes også ”liquid coffee”. Smak og aroma trekkes ut av kaffebrygget og fryses flytende. Dette oppbevares som et kaffekonsentrat på fryselager og har en holdbarhetstid i romtemperatur på om lag 4 måneder.



...SÅ UTSTYRET

Det finnes ulike systemer for tilberedning av kaffe. De aller fleste virksomheter av en viss størrelse vil kunne ha behov for flere systemer parallelt. Årsaken er at behovene kan være svært ulike internt i bedriften. Møterom, resepsjon, kantine, kontorlandskap vil ikke nødvendigvis kunne dekkes av samme type utstyr. Dette behøver ikke by på problemer. De fleste leverandørene vil kunne komme med et forslag som ivaretar de ulike behovene.

Nedenfor finner du en kortfattet beskrivelse av de ulike systemene for tilberedning av kaffe i det profesjonelle markedet. Begrepene er ikke ensartede, og det er lett å la seg forvirre når man også skal forholde seg til produsentenes merkevarer og konseptbetegnelser.

Det viktigste skillet går mellom samlebetegnelsen en-koppsautomater og traktere. Som navnet tilsier vil en en-koppsløsning levere én kopp ferdig brygg i koppen, mens en trakter leverer en større mengde ferdig brygg i kolbe eller kanne.

Traktere

Kolbetraktere kjenner vi fra husholdningen, da gjerne som kaffetraktere. Kolbetraktere på 1,8 liter finner vi ofte i kantiner eller på kafeer og restauranter.



Større urnetraktere eller containere kan trakte store volum, f. eks 2 x 10 liter. Dette er godt egnet der hvor mange skal ha kaffe på en gang.

Kaffe har imidlertid begrenset holdbarhet etter at den er traktet, og bør ikke oppbevares på kanne eller termos mer enn en viss tid. Norsk Kaffeinformasjon anbefaler at kaffen ikke står på kanne mer enn 30 minutter (maks 1 time).

European Coffee Brewing Centre tester og godkjenner traktere både for proffmarkedet og hjemmemarkedet ut fra gitte krav til kontakttid og temperatur. En oversikt over alle godkjente maskiner finnes på kaffe.no.

Helautomatiske kaffemaskiner

Det finnes en rekke ulike løsninger innenfor samlebetegnelsen helautomatiske kaffemaskiner. Det finnes også en rekke navn og uttrykk som kan skape forvirring: Kaffeautomat, varmdrikksautomat, helautomatisk kaffemaskin, instantmaskin, helautomatisk filtermaskin, helautomatisk espressomaskin, friskbrygger, ferskbrygger og vendingmaskin.

Mange leverandører bruker betegnelsen helautomatisk kaffemaskin også om filtermaskiner med egne lagringstanker. Dette er maskiner med stor kapasitet og som er et alternativ til de manuelle trakterne.

Mange helautomatiske løsninger tilbyr melkebaserte kaffedrikker som cappuccino og caffè latte i tillegg sjokolade, te og andre drikker.

” Det ligger i ordet ”helautomatisk” at maskinen gjør jobben selv. Man må selvsagt tilføre kaffe i en eller annen form og trykke på en knapp.

Friskbryggere

Friskbryggere kan enten benytte malt kaffe eller hele bønner eller begge deler.

Løsningene lager en kopp om gangen, og enkelte modeller har også kannefunksjon.

Tiden det tar å brygge en kopp vil typisk være mellom 20 og 30 sekunder.

European Coffee Brewing Centre tester og godkjenner innmaten i slike maskiner ut fra gitte krav til kontakttid



og temperatur. En oversikt over alle godkjente maskiner finnes på kaffe.no.

Kapsel- og podsmaskiner


Her er prinsippet det samme som for friskbryggere. Kaffen er imidlertid porsjonspakket og teknologien er annerledes. Man plasserer koppen, trykker på en knapp og maskinen lager det produktet man har valgt.

European Coffee Brewing Centre har ingen godkjenningsordning for kapsel- eller podsmaskiner.

Instantmaskiner/Liquid Coffee

Instantmaskiner bruker pulverkaffe som tilsettes vann. Kaffekonsentrat (liquid coffee) kommer i lufttette pakninger (bag-in-box). De tilsettes vann i tilhørende dispensere.

Ettersom det kun skal løses opp i varmt vann, vil tilberedningstiden være kort.



” Ferskbrygget kaffe smaker best fra rent utstyr. Sørg for gode rutiner både når det gjelder renhold og generelt vedlikehold av kaffemaskiner og utstyr.

RENHOLD

Uansett hva slags utstyr man velger kreves regelmessig renhold. Belegg og fettstoffer fra kaffen kan tette de tynne ørene i kaffetrakteren og feste seg på innsiden av kaffekanner og termosser.

Dette setter usmak på kaffen og kan forkorte maskinens levetid. Avleiringer fra humus og urenheter i vannet kan også sette usmak på kaffen.

SERVICEAVTALE

Regelmessig service sikrer bedre kaffe og forlenger levetiden på din kaffeløsning. En serviceavtale er en løpende kontrakt som overlater drift og vedlikehold av de aktuelle produktene til leverandøren.

Følgende bør inngå i en serviceavtale:

- Anbefalt serviceintervall
- Hva som er inkludert mellom de faste intervallene
- Responstid
- Definisjon normal arbeidstid
- Reservedeler
- Reisegodtgjørelse (tid og km)
- Nedetid
- Lånemaskin
- Garanti
- Mislighold
- Hva forventes av kunden
- Hva inngår ikke i serviceavtalen
- Pris og eventuelle fordeler

TYPE LEVERANDØRER

Det finnes leverandører som leverer kun maskiner og utstyr og det finnes leverandører som kun leverer kaffe. Så finnes det leverandører som leverer totalkonsepter.

Maskinleverandørene leverer kaffe-maskiner i alle typer og prisklasser.

Kaffeleverandørens hovedprodukt er kaffe. Enten brent selv eller importert ferdig brent til Norge.

Kaffeleverandøren samarbeider med ulike maskinleverandører eller tilbyr totalløsninger selv.

Systemleverandørene leverer totalkonsepter. Disse betjener gjerne større kunder som ønsker én leverandør som tar hånd om alt. I en slik totalpakke inngår maskiner, kaffe og andre produkter, opplæring, service og vedlikehold.



DEFINERING AV BEHOV

Gi detaljert informasjon om din bedrift for å få den beste løsningen fra tilbyder.

Anbudsbeskrivelsen bør inneholde mest mulig om dere som kunde og hva slags behov og forventninger dere har. Forarbeidet ligger i å analysere de reelle behov og forsøke å beskrive disse så godt som mulig. Trolig har dere erfaring fra tidligere løsninger både med hensyn til drift, økonomi og brukeropplevelser. Det betyr at dere kan si noe om volum, hva brukerne er vant til og om de har vært tilfreds med løsningen.

Om dere er usikre gir den årlige Kaffeundersøkelsen noen nyttige tall (2014):

- 4/5 av alle nordmenn drikker mer enn 2 kopper kaffe i løpet av arbeidsdagen
- I snitt drikker den kaffedrikkende delen av befolkningen 3,7 kopper per hverdag
- 94% av norske arbeidstakere synes god kaffe øker trivselen på arbeidsplassen
- 78 % av alle nordmenn drikker kaffen svart

Informert så detaljert som mulig om alle forhold som kan hjelpe tilbyder til å foreslå den beste løsningen:

- Antall ansatte
- Møterom
- Fellesområder
- Resepsjon
- Kaffebar
- Kantine/spiserom
- Forbruk
- Dagens løsning og erfaringer med den

Er det spesielle krav til støy?
Vil bryggetid være avgjørende?
Har dere ulike krav til kvalitet?
Er det områder hvor det går lite kaffe og andre hvor det går mye?
Skal dere tilby melkebaserte drikker?
I så fall med fersk melk eller melkepulver?

Alt som kan hjelpe tilbyder til å forstå behovet er av interesse. Mest sannsynlig er det slik at det kan være ulike behov innenfor virksomheten. De fleste leverandører vil kunne tilby flere typer utstyr.

TILDELINGSKRITERIER

Hva skal man legge vekt på? Det er noen feller man kan gå i. For det første kan man la seg blende av avansert teknologi eller lekkert design. Dersom kaffen ikke smaker, vil man garantert få trøbbel med de ansatte i etterkant.

Gode råvarer kommer ikke til sin rett dersom kaffen ikke tilberedes etter anbefalte regler når det gjelder tid og temperatur. Slurvete rutiner når det gjelder service og renhold kan ødelegge smaken. Det er altså summen av flere forhold som avgjør om man får en tilfredsstillende løsning.

Vekter dere pris framfor kvalitet, kan dere på sikt ende opp med en dyrere løsning. Vår erfaring er at brukernes misnøye med en dårlig kaffeløsning fører til økte kostnader. Kaffen må byttes ut eller doseringen per kopp må økes. Da ryker forutsetningene i tilbudet.

Brukervennlighet, funksjonalitet og ikke minst servicekonseptet blir viktig i hverdagen. Dette bør vektes på linje med pris og kvalitet.

Tildelingskriterier kan være

- Smak
- Kvalitet og produktegenskaper
- Pris

Smak

Smak er vanskelig, men viktig. Man kan til en viss grad stille krav til kaffe i en anbudsforespørsel, men det krever kunnskap og at man på forhånd har blitt enige om hva slags smaksprofil, brenningsgrad og tilberedningsmetode man skal etterspørre.

Ønsker man en systemleverandør som tilbyr et totalkonsept hvor kaffe inngår, er det enklest å legge inn smakstester i anbudsprosessen og la dette bli et av tildelingskriteriene.

Dere kan be om leverandørbesøk slik at dere får smakt kaffe tilberedt på det utstyret dere vurderer.

Dersom smak og smakstester skal være en del av tildelingskriteriene og vektes, må alle tilbyderne få anledning til å presentere sin kaffe. Dersom man ikke har anledning til å gjennomføre smakstesting med alle, må dette tildelingskriteriet utelates. Dersom man kjører en prekvalifisering og velger ut et antall tilbydere som går videre, kan man legge inn smakstesting i denne fasen.

Kvalitet og produktegenskaper

Det er viktig å vær tydelig på hva man trenger. Det er imidlertid ikke så lett å vite hva man skal spørre etter når man ikke har tilstrekkelig kunnskap verken om kaffe eller de tekniske løsningene.

En måte å skaffe seg oversikt på er å gjennomføre et forprosjekt som har til hensikt å avdekke hva de faktiske behovene er. Leverandørene vil kunne svare på det meste og vil også kunne gi gode råd underveis.

Vi vil anbefale å liste opp alle absolutte krav i et skjema som alle tilbyderne kan svare JA eller NEI på. Enkelte krav dere stiller kan trenge noe utfyllende informasjon. Sørg for å ha en ekstra kolonne hvor dere kan utdype kravet eller forklare nærmere.

Krav som ikke er absolutte, men som allikevel vil bli evaluert, bør listes opp i samme skjema. Dette gjelder både krav til produkt, funksjon og service.

Norsk Kaffeinformasjon har utarbeidet eksempel på skjema som kan lastes ned fra kaffe.no. Ta gjerne kontakt med oss om du trenger hjelp.

Unngå upresise formuleringer

Dersom dere knytter betegnelser som ”enkel”, ”god” eller ”rask” til kravene, er det viktig å være konkret og tydelig.

” Hva er ”god kaffe”?
Hva er ”rask” bryggetid?
Hva er ”stille”?

Det er en sammenheng mellom pris og kvalitet på råvaren. Det er også sammenheng mellom bryggetid og kvalitet på det som leveres i koppen. Det kan fort bli inkonsekvent om man ikke forstår hva man egentlig ber om.

Dersom man både stiller krav om at kaffen skal være ”god” og at den skal tilberedes ”raskt” kan dette virke mot hverandre. Forsøk derfor å unngå ord som gir rom for skjønn eller subjektive opplevelser. Vær konkret og still krav det går an å møte, uten at det ene slår det andre i hjel.

Pris

Skal man kunne sammenligne pris mellom de ulike tilbyderne må forutsetningene være spesifisert. Dersom du ber om pris per kopp må dere spesifisere hvor mye ferdig drikke det skal være i koppen.

Norsk Kaffeinformasjon anbefaler minimum 60 gr kaffe per liter vann for traktere og friskbryggere.

Det er pris- og kvalitetsforskjeller på kaffe og dette henger som regel sammen. Dersom dere har en klar formening om pris, bør dere formidle dette.

- Utstyr, ingredienser, tilbehør og service prises separat
- Spesifiser antall ml i hver kopp av hvert produkt. Vi anbefaler 1,6 dl. som enhet. Med dette menes 1,6 dl ferdig drikke i kopp.
- Be om pris pr kg kaffe
- Spesifiser hva serviceavtalen skal inneholde.



- Eventuelle forpliktelser i forhold til volum (må kjøpe en viss mengde)

Fastpris

Råkaffeprisene fastsettes på internasjonale børser og kan svinge som følge av naturmessige forhold. Krav om fastpris i hele avtaleperioden vil derfor være problematisk ettersom råkaffeprisene både kan stige og synke ganske betydelig.

Mange leverandører vil ikke akseptere å levere tilbud på fastpris.

Man kan legge inn i avtalen at prisjustering skal meldes i god tid (1-3 mnd) og at prisen vil basere seg på råvareprisen/dollarkurs.



Foto: Sven Torfinn

MILJØMESSIGE OG SOSIALE KRAV

Første fase i leverandørkjeden for kaffe skjer i produsentlandet. Her plukkes og foredles kaffen. Det har etter hvert blitt høyt fokus på miljø og sosialt ansvar i importlandene, og det finnes en rekke internasjonale merkeordninger. De mest kjente er UTZ Certified, Rainforest Alliance og Fairtrade. De har felles mål om bærekraftig jordbruk, men ulik tilnærming. Så har vi Debio, som er en norsk merkeordning for økologiske produkter.

Disse merkeordningene dreier seg om produksjon og handel, ikke om kvalitet eller smak. Kaffe som ikke er sertifisert eller merket, kan selvsagt også være dyrket og foredlet under miljømessige og sosialt akseptable forhold.

I skyggen av de store sertifiseringsordningene er det en rekke initiativer for direkte handel med fokus på kvalitet og transparent prisstruktur. Det finnes mange aktører og tiltak med bærekraft i fokus.

Norsk Kaffeinformasjon er et opplysningskontor for kaffe. Vårt formål er å arbeide for et høyest mulig kvalitetsnivå på kaffe i Norge i alle ledd. Norsk Kaffeinformasjon er samtidig den norske fellesorganisasjonen for alle som arbeider med kaffe og kafferelaterte virksomheter. Kontoret fremmer kaffe som kvalitetsprodukt og er næringens nøytrale faginstans. Informasjonskontoret ble opprettet i 1962.