IT

BESTÄLLNING
2017-11-09
Version 3

Ärende/Dok. id.
SL 2017-0551
Referens id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Johan von Schantz

Nästa Biljettsystem

Programbeställning

Godkänd:

2017-11-09
Datum

Beställare SARA CATANI
Biträdande Förvaltningschef

Godkänd:

2017-11-09
Datum

Sponsor Johan von Schantz
Teknisk direktör

Godkänd:

2017-11-09
Datum

Programledare Annika Bergström

Datum	Utgåva	Orsak till revidering	Upprättad av

Stockholms läns landsting
Trafikförvaltningen
105 73 Stockholm

Leveransadress:
Lindhagensgatan 100
Godsmottagningen
112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00
Fax: 08-686 16 06
E-post: registrator.tf@sll.se

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Besök oss: Lindhagensgatan 100. Kommunikationer: Stadshagen/Thorildsplan

Innehållsförteckning

1 Programbeställning 3
1.1 Affärsmässig bakgrund 3
1.2 Förväntningar på leveransen 3
1.3 Projektets prioritering 4
1.4 Påverkande omgivning 5
1.5 Projektets organisation, rapportering och överlämning 5
2 Övrigt 6
3 Bilagor 6

1 Programbeställning

1.1 Affärsmässig bakgrund

Trafikförvaltningen behöver starta arbetet med nästa generation biljettsystem. Med biljettsystem avses ett IT-stöd för hantering av beslutade taxor, biljettsortiment, visering, validering och betalning.

Programmets övergripande mål är att skapa förutsättningar att säkra trafikförvaltningens intäkter från resenärer, nu och i framtiden. Programmet ska i arbetet utgå ifrån de effektmål som framkommer i den initiala utredning som leds av SU AU och som fastställts av TFLG. Utredningen skall redovisas i november 2017. Programmets uppgift är att identifiera funktionella och icke funktionella krav samt genomföra erforderliga aktiviteter för att uppfylla kravbilden och uppnå de redovisade effektmålen.

TA-intäkter har, tillsammans med övriga berörda sektioner inom TF, i november 2016 fastställt en behovsanalys (TN 2016-1447). I den beskrivs situationen per det datumet. Där lämnas också ett antal förslag på utredningar och åtgärder som bör genomföras. IT-avdelningen har sommaren 2017 genomfört en övergripande studie av målarkitekturen för framtidens biljettsystem vilken indikerar att behovsbilden och förslag på åtgärder behöver omprövas och uppdateras.

Programmet ska ta ett helhetsgrepp om uppdraget vilket bl.a. innebär att uppgifter som för närvarande ligger i olika linjefunktioner överförs till och styrs ifrån programmet.

1.2 Förväntningar på leveransen

Programmet ska med fortsatt intäktssäkring leverera en kostnadseffektiv och framtidssäkrad lösning med låga trösklar för resenärerna.

Leveransen ska ge trafikförvaltningen tillgång till en samlad teknisk plattform för hantering av biljetter, inklusive betalning, visering, validering och ekonomisk redovisning. Lösningen ska ersätta dagens Access-system som levereras av VIX samt hantera lösningar för mobila biljetter och andra framtida betallösningar. Plattformen ska vara utformad så att den möter både dagens och framtidens behov.

För att uppnå effektmålen har programmet i uppdrag

- att genom studier och utredningar ta fram underlag för beslut om vad som stegvis skall levereras samt hur och när det skall verkställas
- att realisera beslutade lösningar
- att ta fram avtal, processer och rutiner för att stödja förvaltning och verksamhet och
- att, gemensamt med förvaltningen, implementera resultatet.

Trafikförvaltningen har sedan en tid påbörjat ett antal projekt på området, bl.a. utvecklas ett separat system för hantering av biljetter i mobiltelefon. Detta programs uppgift är dels att omhänderta de pågående projekt som inte ännu driftsatts och övergått i förvaltning, dels att initiera och driva tillkommande projekt för att nå det övergripande målet.

Programmet ska inleda sitt arbete snarast möjligt. Trafikförvaltningen har tillgång till VIX:s system i 6 år till, till 2023. Eftersom möjligheterna till vidareutveckling av bedöms som små är det av stor vikt att den tekniska plattformen ersätts snarast.

Programmet ska återkomma med kostnadsuppskattningar för genomförandet. Sådana kostnader kommer att ha karaktär av både investeringar och driftkostnader.

Ekonomin i den framtida lösning är beroende av både projektets genomförande och de avtal som tecknas för förvaltning och utveckling av systemet. Till det kommer val kring hur tjänster ska tillhandahållas, och hur affärerna kring dessa tjänster byggs upp.

1.3 Projektets prioritering

Kvalitet har hög prioritet. Hög intäktssäkring återspegelas inte enbart i trafikförvaltningens resultaträkning utan också i förtroendet hos såväl resenärer och ägare.

Att programmet tidigt kan skapa förutsättningar för att ersätta det system som VIX levererar är viktigt ur flera perspektiv. Driftssäkerheten och möjligheterna att åtgärda brister är begränsade, möjligheten att kunna erbjuda nya eller anpassade tjänster likaså. Att ha två system för biljett- och betalstöd igång samtidigt kostar pengar, skapar otydlighet mot resenär och är svårt att förvalta. Efter kvalitet har tid högst prioritet.

1.4 Påverkande omgivning

Betalsystemet har ett mycket stort antal användare. Dagligen använder över 800.000 resenärer systemet för att köpa och validera sina biljetter. Systemet används vidare av många av Trafikförvaltningens samarbetsparter såsom trafikentreprenörer, kundtjänsten, biljettkontrollen, olika ombud och återförsäljare. Även internt på TF har systemet många användare.

Programmet kommer att behöva hantera både befintliga och tillkommande leverantörer. Ett antal upphandlingar ska genomföras för att långsiktigt skapa förutsättningar för en stabil drift.

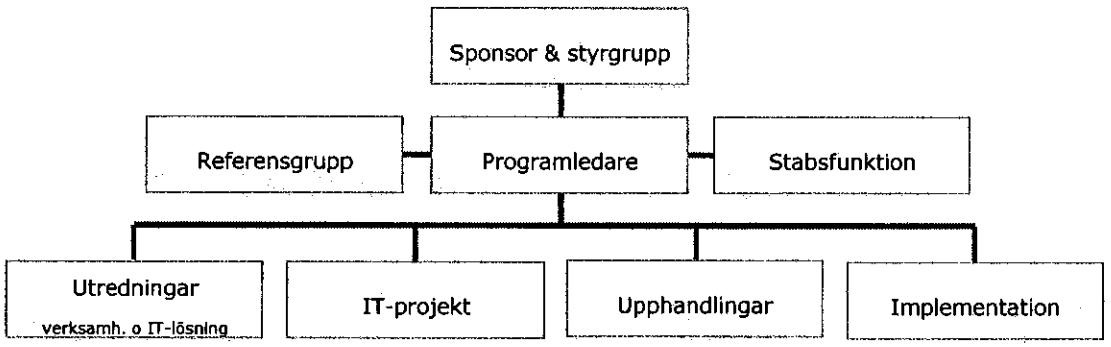
Ett betalsystem kommer att hantera både betaluppgifter och kunduppgifter. På området finns ett omfattande regelverk för hur sådana uppgifter ska hanteras (bl.a. PUL, GDPR och PCI DSS).

De riktlinjer som identifierats och som kommer påverka arbetet är riktlinjer för informationssäkerhet, IT-arkitetkur, tillgänglighet och varumärke.

1.5 Projektets organisation, genomförande, rapportering och överlämning

Programmets leveranser skall implementeras i förvaltningsområde "Biljett och betalstöd". Mottagare är verksamhetsägaren och objektsägare IT.

Programmet ska rapportera till en styrgrupp bestående av de avdelningschefer som sitter i "intäktsrådet" f.n. BitrFC, CSU, CTA, CVE, CIT, CKOM. Programmet ska ledas av en programledare och en bitr. programledare. Programmet byggs förslagsvis upp med fyra huvudområden. Under varje huvudområde kommer ett antal projekt finnas. Till programledningen knyts dels en referensgrupp, dels en stabsfunktion för upphandling, juridik, kravhantering, beredning/förankring, risk samt administration. Referensgruppen ska bestå av chefer som berörs av lösningen som kravställare eller mottagare. Ett förslag på hur programmet skulle kunna vara uppbyggt illustreras här men en första uppgift för programledaren är att efter analys av uppdraget återkomma med eget förslag till genomförandeorganisation.



För att på bästa sätt dra nytta av det arbete som hittills lagts ned inom området biljettsystem är det av största vikt att personer ur linjen med erfarenhet inom området deltar i programmets arbete i största möjliga mån.

Då programmet tar över ett antal pågående projekt kommer dessa att genomföras parallellt med utredningarna. Utredning, inriktning och genomförande sker m.a.o inte sekventiellt. Genom att utgå från en sammanhållen övergripande målbild för programmets leveranser hanteras riskerna med arbetsformen.

Rapporteringen kommer att utgå från TF:s rutiner för rapportering i program, men kommer att anpassas efter programmets behov.

2 Övrigt

Biljettsystemet ska kunna hantera interoperabilitet mellan olika huvudmän och andra aktörer. Detta ska uppnås genom att tillämpa de standarder som gäller inom området.

Biljettsystemets främsta syfte är att säkra trafikförvaltningens intäkter. Men systemet används även som grund för de VBP-avtal som TF tecknat med flera av sina trafikentreprenörer. Kraven på tillförlitliga uppgifter i systemet är mycket höga och har stor påverkan på TF:s trafikaffärer.

I förstudien om köp och validering av biljetter (TN 2014-0256) togs det fram ett antal principer som ska vara vägledande för biljett- och betalsystemet. Dessa principer ska vara vägledande för programmets arbete och prägla eventuella vägval. Programmet ska dock aktualitetspröva principerna och kan vid behov lyfta enskilda principer för omprövning.

3 Bilagor

1. Initial bemanning
2. Behovsanalys biljettsystem (TN 2016-1477)

Bilaga 1

Initial bemanning

Sponsor:
Johan von Schantz, Teknisk direktör

Styrgrupp:
Jens Plambeck, ACSU
Fredrik Cavalli Björkman, ACTA
Krister Dackland, ACIT
Catharina Strömsten, ACVE
Suss Forsman Tullberg, ACKOMM

Referensgrupp:
Niclas Blomqvist, SCSUAU
Henrik Palmér, SCTAI
Carina Trofast, SCTARS
Agneta Öberg, SCITUoD
Carina Sundberg, SCITP
Henrik Stade, GCITLEoI
Anna-Maria Eriksson, VE Redovisningschef

Programledning:
Annika Bergström (IP), Programledare
Stefan Thulin (SU), bitr. programledare