IT-avdelningen

INFORMATIONSÄRENDE
2019-04-02
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Krister Dackland
08-6863269
krister.dackland@sll.se

Trafikförvaltningen
2019-05-14, punkt 29

Information om biljettsystem i kollektivtrafiken i Stockholms län

Ärendebeskrivning

Landstingsrevisorerna har i sin årsrapport 2017, rekommendation 1203, rekommenderat att Trafiknämnden bör informera sig om såväl finansiella som affärsmässiga risker samt vilka förutsättningar som finns för biljettsystemet fram till 2023. Detta informationsärende beskriver status nuvarande biljettsystem (SL Access) och vilka aktiviteter som pågår för att skapa förutsättningar för att ersätta det och därmed säkra biljettintäkterna i framtiden.

Bakgrund och genomfört arbete

Biljettsystemet SL Access

SL Access är idag Trafikförvaltningens huvudsakliga biljettsystem. SL Access upphandlades år 2003 och började introduceras för resenärerna under åren 2008-2010. Under introduktionstiden och tiden därefter har systemet varit föremål för ständig utveckling, ny utrustning för resenärer har introducerats och ny funktionalitet lagts till, till exempel reskassan, e-handel och plattformsvalidatorer.

SL Access är utvecklat och levererat av Vix Technology (Scandinavia) AB. Vix har enligt avtal ansvarar för drift och underhåll av det system de levererar.

Systemrisker och åtgärder

Hösten 2015 började SL-Access systemet uppvisa vissa kapacitetsproblem, vilka periodvis eskalerat. Systemet och den ursprungliga utformningen av dess databas har inte varit konstruerade för dagens transaktionsmängd och transaktionstyper. Olika åtgärder har successivt under åren diskuterats och beslutats i samråd mellan leverantören och förvaltningen. Vidtagna åtgärder har delvis gett effekt.

Under 2017 lät Trafikförvaltningen en extern revisionsfirma (PWC) genomföra en ny genomlysning av drift och förvaltningssituation av SL Access och leverantören Vix. Rapporten belyste brister i dagens system och med systemleverantören och lämnade även ett antal rekommendationer.

Trafikförvaltningen har efter rapporten vidtagit ett flertal prediktiva åtgärder för att möta eventuella finansiella och affärsmässiga risker. Bland dessa kan nämnas följande aktiviteter som görs kontinuerligt:

- Finansiella kontroller och interna avstämningar har införts för att säkra intäktsflödet. Vi har ett flertal kontroller med avsikt att övervaka fullständighet och riktighet i SL Access samt redovisningen som skapas utifrån systemet.
- Kontrollmoment som med stöd av systemgenererade rapporter för att kontrollera att systemets fysiska enheter (biljettautomater, spärrar etc.) skickar sina transaktioner fullständigt och riktigt in till centralsystemet.
- Kontroller för att säkerställa att mottagna transaktionerna hanteras på ett korrekt sätt, till exempel att finansiellt påverkande transaktioner görs redo att exporteras till ekonomisystemet.
- Kontroller för att säkerställa att de finansiellt påverkande transaktionerna från systemet överförs fullständigt och riktigt till ekonomisystemet, och att de redovisas och hanteras på ett korrekt sätt.
- Trafikförvaltningen arbetar löpande tillsammans med systemleverantören Vix för att kapacitetssäkra och effektivisera systemet.

Baserat på vår egen upplevelse och delvis stärkt av revisionen (2017) gällande biljettsystemet SL Access så ligger Trafikförvaltningens fokus för SL Access nu på vidmakthållande, interna kontroller och kapacitethöjande åtgärder och sedan 2018 har beslut fattats om att inte genomföra någon nyutveckling av nuvarande biljettsystemet SL Access.

Under tidsperioden 2010-2016 så implementerade vi årligen ca fyra större förändringar (releaser) av systemet med förändringar och nytillförsel av funktionalitet i systemet. Sedan 2017 har vi minskat detta till en alt. två förändringar och dessa med fokus vidmakthållande och problemrättningar och inte vidareutveckling. Detta i nära dialog med vår systemleverantör och som en del i det vi kallat ”service improvement plan” som togs fram som ett resultat av de kapacitetsproblem och risker vi såg med systemet pga. eftersläpande och delvis åsidosatt underhåll.

Avtalsrisker och åtgärder

Gällande avtalssituationen med dagens leverantör Vix Technology (Scandinavia) AB så har Trafikförvaltning omförhandlat delar av underhållsavtalen och avtalen löper ut 2023. Dessa avtal kan indelas i två olika grupper, Leveransavtal och Underhållsavtal. Båda dessa avtalsgrupper innehåller åtaganden efter det att leveranser skett, men med den skillnaden att i leveransavtalen behöver ingen uppsägning ske. Exempel på ett sådant åtagande i ett leveransavtal är en bestämmelse som anger att Leverantören ansvarar för systemets funktion och prestanda utan några angivna begränsningar i tid.

För närvarande finns det åtta avtal som reglerar drift, underhåll och hyror där Trafikförvaltningen betalar regelbundna underhållsavgifter till Vix

Vi bevakar att våra intressen och behov täcks fram till att avtalen löper ut 2023. Kontinuerligt ser vi även över möjligheten att succesivt avveckla delar av systemet och funktioner med tillhörande avtal parallellt gå över till ett nytt biljettsystem. Vi har även säkrat kompetens i form av att kontraktera före detta medarbetare från systemleverantören Vix.

Fortsatt arbete

En ny plattform

Trafikförvaltningens digitala förmåga förstärks. Interna utvecklingsteam gör det möjligt för verksamheten att snabbare och mer flexibelt kunna leverera nya tjänster till resenärerna. Förmåga och arbetssätt utvecklas fortfarande mellan verksamhet och den nya IT-organisationen. Trafikförvaltningen har tidigare låtit utveckla en egen plattform för försäljning av mobilbiljetter. Denna plattform har nu tagits över och hanteras nu av de interna utvecklingsteamen.

Mobilbiljettsystemet vidareutvecklas just nu kraftigt för att framöver kunna ersätta biljettsystemet Access. Systemet ska på motsvarande sätt som idag möjliggöra resor med SL kort och försäljning via fysiska ombud. Men plattformen ska också skapa förutsättningar för att erbjuda nya tjänster. Vartefter nya tjänster lansera i den nya plattformen ska kunder inom olika segment kunna migreras. Avsikten är att så långt det går låta kundernas behov driva migreringen.

Utvecklingsarbetet ska säkra tillgången till ett biljettsystem även efter det att avtalet med Vix och SL Access upphör 2023.

Kontroll och spårbarhet
En biljett kommer att kunna spåras från köp till betalning genom alla system oavsett vilken säljkanal den har sålts via genom digitala nycklar som länkar alla system med varandra. Frekvensen för överföringar av ekonomiska flöden mellan systemen kommer att öka markant. Tillsammans med spårbarheten för en biljett möjliggör det automatiska avstämningar och därmed en effektivare metod för att upptäcka och utreda ekonomiska avvikelser. Utöver det utvecklas interna kontroller för att varna om fel inträffar i den fysiska utrustningen och dess uppkoppling mot systemen för att eventuella fel ska kunna upptäckas och åtgärdas i ett mycket tidigare skede.

Vår ambition är att väsentligt öka kvalitén av spårbarhet och säkerhet i det nya biljettsystemet och vi bedömer att kontrollen över helheten gör att vi tidigt kan ta hänsyn till dessa krav så att de blir en naturlig del av det nya systemet. Rollbaserade behörigheter, tydligt identifierade administratörs roller, loggning av förändringar i behörigheter och "privacy by default" är med redan från början och gör att helhetslösningen nu bättre möter upp mot både säkerhets och GDPR krav som ställs på den.

Nationell standard för biljetter
Det nya biljettsystemet är utformat för att kunna samverka med andra biljettsystem enligt den standard som Samtrafiken utformat. Redan idag får Mälardalstrafikens kunder en digital SL-biljett i sin Movingo-biljett. Denna biljett kan läsas av i de nya läsare som SL installerar i trafiken.

Denna teknik möjliggör för externa parter att både sälja och tillhandahålla SL-biljetter i sina respektive kanaler. Allt fler trafikhuvudmän och privata aktörer använder denna standard för att sälja och använda biljetter vilket underlättar för kunder att köpa och resa i hela Sverige.

Trafikförvaltningen deltar i ett par piloter inom kombinerbar mobilitet genom att tillhandahålla digitala SL-biljetter. Det är då leverantören av mobilitets-tjänsten som säljer SL:s biljetter.

Kontaktlösa betalningar
Tillsammans med andra huvudmän och aktörer utvecklas nu marknaden för att resa med betalkort i kollektivtrafiken. Trafikförvaltningen driver ett omfattande projekt för att kunna erbjuda resenärerna möjlighet att resa med sina bankkort i SL-trafiken. Tjänsten har inte funnits tidigare i Sverige och aktiviteter pågår

både inom Trafikförvaltningen och hos andra berörda parter, ex. kortutgivare och betalinlösare. Det internationella regelverket för dessa transaktioner behöver implementeras på den svenska marknaden.

Trafikförvaltningen gör bedömningen att denna tjänst avsevärt kan sänka trösklarna till kollektivtrafiken för både befintliga och tillkommande resenärer. Tjänsten bedöms kunna introduceras under 2020.

Utveckla de digitala kanalerna
För många resenärer ser vi en trend över tid, både i vår trafik och hos andra trafikhuvudmän, att kunden vill köpa och hantera biljetten på egen hand. Genom att erbjuda fullt biljettsortiment och möjlighet att köpa biljetter till SL-kort via mobilen kan mobilen utvecklas till den primära kanalen för självbetjäningen.

Den mobila kanalen har fördelen av att vara både tillgänglig och enkel för kunden, samtidigt som den kan möjliggöra flera former av självbetjäning. Hos andra trafikhuvudmän där fullt sortiment erbjuds i mobilen föredrar en stor andel av kunderna den försäljningskanalen.

Caroline Ottosson
Förvaltningschef

Krister Dackland
IT-direktör