

Datum  
2011-12-07

Identitet  
TN 1112-0259

Trafiknämnden

## **Anskaffningsbeslut avseende upphandling av SL:s biljettkontrollverksamhet**

### **Bakgrund**

I SL:s uppdrag ingår att på olika sätt värna om intäkterna till Stockholms läns landsting genom att bl.a. regelbundet kontrollera att resenärerna har giltiga biljetter.

Biljettkontrollverksamheten bedrivs enligt ett uppdragsavtal med Securitas Sverige AB (Securitas) som började gälla den 1 januari 2010. Avtalet har en löptid på tre år med en option att förlänga avtalstiden med ett år plus ytterligare ett år. Ett eventuellt utlösande av det första optionsåret ska ske senast ett år innan utgången av det tredje avtalsåret, således senast den 31 december 2011.

Under våren 2011 fick SL signaler om att allt inte stod rätt till vid biljettkontrollverksamheten. Bland annat fanns det tecken på rapportering av alltför stort antal utförda kontroller under 2011. Under juli 2011 förekom det även uppgifter i media om fall där kontrollanter uppträtt bedrägligt och misstänkts för brott.

Detta resulterade i att SL i augusti i år beställde en granskning av Securitas efterlevnad av avtalet om biljettkontrollverksamheten. Uppdraget utfördes av Deloitte AB och redovisades den 11 oktober 2011.

Revisionsrapporten redovisade ett antal iakttagelser om biljettkontrollverksamheten som pekade på oroande bristfälligheter och svagheter i Securitas utförande av uppdraget. Dessa avsåg bland annat arbetsklimatet och avvikelser i datarapporteringen. Rapporten innehöll även ett antal rekommendationer till Securitas för att komma till rätta med bristerna i verksamheten. Slutsatserna i rapporten resulterade i en åtgärdsplan från Securitas som redovisades till SL den 11 november 2011.

I åtgärdsplanen konstateras det att Securitas har fått för hög bonus under år 2010 med anledning av för många rapporterade kontroller. Sammanlagt uppgår beloppet till 149 463 kr som omgående kommer att återbetalas till SL. Hittills under 2011 har det rapporterats 125 866 stycken för många kontroller, vilka enligt överenskommelse med Securitas kommer att dras bort från statistiken. Dessa kontrolluppgifter får därmed ingen ekonomisk påverkan på Securitas ersättning.

SL har inte kunnat finna stöd för att Securitas medvetet låtit överdebitera SL bonusbelopp enligt ovan. Securitas förklarar felrapporteringen med bristande administrativa rutiner och att man genom åtgärdsplanen redovisat hur man avser att åtgärda bristerna.

Endera parten i avtalet har rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande om motparten bryter mot avtalet. Detta förutsätter att avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för den uppsägande parten samt om motparten underlåter att vidta rättelser inom 30 kalenderdagar från skriftligt påpekande innehållande begäran om rättelse.

På muntlig begäran av SL har Securitas den 11 november 2011 inkommit med en åtgärdsplan till SL som följer rekommendationerna i Deloittes granskningsrapport.

Vid en samlad bedömning, vilken även har verifierats med externa jurister, som fått uppdraget att avge en s.k. second opinion i frågan, anser SL att det inte föreligger tillräcklig bevisning att i förtid säga upp avtalet med Securitas om kontrollverksamheten. SL har i sitt ställningstagande även vägt in de konsekvenser som en förtida uppsägning skulle kunna få såväl ekonomiskt som verksamhetsmässigt för SL. Vid en förtida uppsägning riskerar SL att drabbas av skadestånd från Securitas och att biljettkontrollens verksamhet helt skulle ligga nere under obestämd tid.

SL avser dock inte att förlänga avtalet genom att utlösa ytterligare optionsår.

Som konsekvens av detta måste ett nytt avtal för SL:s biljettkontrollverksamhet upphandlas med planerad verksamhetsstart den 1 januari 2013.

## **Behovsanalys**

Biljettkontrollverksamhetens syfte är att bidra till att säkerställa allmänhetens förtroende för ett avgiftsfinansierat trafiksystem samt till att säkra SL:s biljettintäkter.

I lägesrapporten om intäktssäkring till styrelsen i november 2011 redovisades att fusket i SL-trafiken uppgår till 277 miljoner kronor för innevarande år. Av rapporten kan slutsatsen dras att biljettkontrollen har väsentlig betydelse i arbetet med att säkra SL:s biljettintäkter.

## **Omfattning och tidplan**

Följande grundtjänster kommer att ingå i upphandlingen:

- att ansvara för biljettkontrollverksamheten inom SL:s trafikeringsområde,
- att administrera tilläggsavgifter och intäkter samt inkasso,
- att administrera överklaganden samt övrig kundsupport kring biljettkontrollen samt

- att ansvara för statistikinsamling som skall ligga till grund för beräkning av omfattningen av fusket.

Upphandlingen är planerad att genomföras enligt nedanstående tidplan:

Anskaffningsbeslut	December 2011
Tilldelningsbeslut	Oktober 2012
Driftstart	Januari 2013

### **Kostnad och finansiering (ekonomisk kalkyl)**

Ersättningen till Securitas för gällande biljettkontrollavtal är:

2010	49 mnkr
2011	46 mnkr
2012	43 mnkr

Avtalskostnaden för ett nytt avtal för kontrollverksamhet kan i nuläget antas ligga i paritet med den nuvarande kostnaden eller något högre, beroende på åtagandets omfattning.

Avtalsupphandlingen genomförs dels med konsult hjälp, dels med egna personalresurser. Uppskattad upphandlingskostnad är 800 000 kr.

### **Upphandlingsstrategi**

På marknaden finns ett antal aktörer som bedöms kunna utföra uppdraget. Upphandlingen genomförs som en funktionsinriktad upphandling vilket innebär ett totalåtagande för ovan beskrivna tjänster.

Den närmare utformningen av uppdraget kommer att ske i samband med utformningen av förfrågningsunderlaget. Avtalstiden föreslås bli tre år, med möjlighet till förlängning med två år.

Med hänsyn till tidplanen bör upphandlingen starta snarast.

Urval av leverantörer kommer att ske via kvalificeringssystemet TransQ.

### **Konsekvenser för personer med funktionsnedsättning**

Inga negativa konsekvenser för resenärer med funktionsnedsättning.

### **Konsekvenser för miljön**

SL kommer att ställa krav avseende miljöledningssystem.

## **Förslag till beslut**

Trafiknämnden föreslås besluta att uppdra åt SL

- att genomföra upphandlingen avseende biljettkontrollverksamheten inklusive att fastställa förfragningsunderlag, fatta tilldelningsbeslut samt teckna och förvalta upphandlingskontrakt,
- att före fastställande av förfragningsunderlag återkomma till Trafiknämnden för beslut om principiella frågor och upphandlingsstrategi,
- att i övrigt fatta de beslut, ingå de överenskommelser och vidta de åtgärder som krävs för att slutföra upphandlingen, samt
- att förklara paragrafen omedelbart justerad

Madeleine Raukas  
Tf verkställande direktör

Ragna Forslund  
Trafikdirektör