

Trafikförvaltningen  
IT-avdelningen  
*Utveckling & digitalisering*

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-02-03

Ärende  
TN 2021-0132

Handläggare  
Tomas Källberg

Trafiknämnden  
2021-03-09, punkt 6

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

tomas.kallberg@sl.se

## **Beslut om godkännande av digitaliseringsstrategi för trafikförvaltningen**

### **Ärendebeskrivning**

Trafikförvaltningen föreslår trafiknämnden att besluta om digitaliseringsstrategi för trafikförvaltningen, som komplettering av de sex redan existerande strategierna i förvaltningens strategiska ramverk.

### **Beslutsunderlag**

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag.

- Trafikförvaltningens digitaliseringsstrategi (TN 2021-0132)

### **Förslag till beslut**

Förvaltningschefen föreslår att trafiknämnden beslutar följande.

1. Att godkänna framlagd digitaliseringsstrategi för trafikförvaltningen.

### **Förslag och motivering**

#### **Bakgrund**

I trafikförvaltningens strategiska ramverk ingår idag sex strategier för områdena affär, infrastruktur, trafik, hållbar utveckling, kundservice samt kommunikation. Medan några av dessa strategier innehåller principer

Trafikförvaltningen  
IT-avdelningen  
*Utveckling & digitalisering*

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-02-03

Ärende  
TN 2021-0132

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

relaterade till IT och digitalisering är de inte heltäckande. Region Stockholms strategi för IT och digitalisering är vägledande för samtliga verksamheter i regionen, men tar avstamp i hela organisationen och överväger därför inte faktorer som är särskilt viktiga för kollektivtrafiken.

Digitalisering blir en alltmer strategiskt viktig förmåga inom såväl förvaltning som utveckling av stockholmsregionens kollektivtrafik och har stora konsekvenser för både resenärer och medarbetare. Trafikförvaltningen gör just nu stora digitala satsningar inom bland annat biljett- och betaltjänster samt trafikinformation. Trafikförvaltningen gör därför bedömningen att dess strategiska ramverk behöver kompletteras med en strategi som lägger fokus på att vägleda trafikförvaltningens digitalisering.

### **Överväganden och motivering**

Digitaliseringsstrategin har utarbetats utifrån expertis och etablerade modeller för digitalisering som förmåga i organisationer, samt en genomlysning av nuvarande förmågor, möjligheter och utmaningar inom trafikförvaltningen.

Strategin består av sex principer som vägleder trafikförvaltningen i styrning och uppföljning avseende digitalisering. Principerna pekar var och en ut förmågor och faktorer som är särskilt viktiga med hänsyn till kollektivtrafiksystemets komplexitet, resenärernas behov samt de behov och förutsättningar som är kopplade till trafikförvaltningens uppdrag och verksamhet.

Givet digitaliseringens möjligheter till såväl ökad resenärsnytta och attraktivitet som effektivisering och kostnadsbesparingar är en framgångsrik styrning av digitalisering alltså av stor vikt för trafikförvaltningens verksamhet.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Grundläggande för strategiernas inriktning är att samhällets resurser skall användas så effektivt som möjligt. När olika ambitioner uttrycks i strategierna är det således underförstått att de ska förverkligas på ett kostnadseffektivt sätt och att en avvägning alltid måste ske i förhållande till ekonomiska och andra resurser som står till förfogande vid varje tillfälle.

#### *Riskbedömning*

Skulle digitaliseringsstrategin inte antas finns en risk för att trafikförvaltningen på en övergripande nivå inte kan styra digitaliseringen ändamålsenligt.

Trafikförvaltningen  
IT-avdelningen  
*Utveckling & digitalisering*

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-02-03

Ärende  
TN 2021-0132

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

### *Konsekvenser för miljön*

Samlat ser trafikförvaltningen inte att digitaliseringsstrategin i sig har några direkta konsekvenser för miljön, men en framgångsrik styrning av trafikförvaltningens digitalisering har potential att ge goda effekter på miljön genom bland annat ökat kollektivt resande som resultat av förbättrade tjänster, ett effektivare kollektivtrafiksystem och minskad användning av material såsom papper och plast.

### *Sociala konsekvenser*

Några negativa sociala konsekvenser har inte identifierats i samband med framtagandet av digitaliseringsstrategin. Utvecklingsarbetet följer de riktlinjer och lagar som fastställts för att bl.a. säkerställa tillgänglighet för alla som har möjlighet att genomföra en kollektivtrafikresa. Med en ökad användning av digitala medel ges ökade möjligheter till anpassningar och stöd för den som önskar eller behöver det såväl före, under som efter sin resa.

David Lagneholm  
Förvaltningschef

Tomas Källberg  
IT-direktör

Trafikförvaltningen

Utveckling &amp; digitalisering

PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

# Trafikförvaltningens digitaliseringsstrategi

## Version 1.4 (Slutversion)

### Innehåll

Förord: Gemensamma utgångspunkter för trafikförvaltningens strategier .....	2
Läsanvisning - Strategiernas struktur .....	3
Inledning.....	4
Strategiska principer .....	6
Första digitaliseringsprincipen .....	6
Andra digitaliseringsprincipen .....	7
Tredje digitaliseringsprincipen .....	8
Fjärde digitaliseringsprincipen .....	9
Femte digitaliseringsprincipen .....	11
Sjätte digitaliseringsprincipen.....	13

**Region Stockholm**  
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](mailto:registrator.tf@sll.se)

Säte: Stockholm  
Org.nr: 232100-0016  
[www.sll.se](http://www.sll.se)

Trafikförvaltningen

PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

*Utveckling & digitalisering*Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## **Förord: Gemensamma utgångspunkter för trafikförvaltningens strategier**

Kollektivtrafiken har en avgörande betydelse för tillgängligheten i länet – både regionalt och för personer med funktionsnedsättning - och för att bidra till en hållbar regionförstoring. Belastningen på kollektivtrafiksystemet ökar och det finns stora investerings- och utvecklingsbehov, som kommer att innebära ökade kostnader för kollektivtrafiken. För Stockholmsregionen är det en stor utmaning och en avgörande framtidsfråga att kollektivtrafiken kan utvecklas i åtminstone samma takt som befolkningsutvecklingen och att hela transportsystemet planeras för att kollektivtrafikandelen på sikt ska kunna öka.

En utvecklad kollektivtrafik är en förutsättning för att förena stark tillväxt och bibehållen god livs- och verksamhetsmiljö i regionen. Utvecklingen av en attraktiv kollektivtrafik måste vägas mot hållbara investeringar och rationell drift för att säkerställa effektivitet och kvalitet. I ett beställarperspektiv behövs även en aktiv affärsutveckling och affärsförvaltning för att säkerställa kvalitet och effektivitet i såväl trafikdriften som investeringar och underhåll. Att kollektivtrafiken ska ha en så begränsad inverkan på miljö och på människors hälsa som möjligt är en viktig utgångspunkt för verksamheten. En attraktiv kollektivtrafik förutsätter även en aktiv och tydlig kommunikation med resenären om dagens och morgondagens tjänster och erbjudanden.

Strategierna inom trafik, infrastruktur<sup>1</sup>, affär, kommunikation, kundservice, hållbar utveckling och digitalisering har starka kopplingar till varandra och ska därför ses som en helhet. IT-relaterade frågor har även att förhålla sig till Region Stockholms övergripande strategi för IT och digitalisering. Säkerhet belyses inte separat utan utgör en av flera viktiga aspekter som ska beaktas vid avvägningar i trafikförvaltningens samlade verksamhet.

Strategierna uttrycks i överordnade och framåtblickande principer för hur kollektivtrafikens utveckling ska leda mot fastställda mål. Centrala omvärldsförändringar och trender som påverkar kollektivtrafiken har också beaktats i strategiarbetet.

Strategiernas styrning av trafikförvaltningens verksamhet konkretiseras i utvecklingsplaner och riktlinjer. Genom utveckling av prioriteringsmodeller för verksamheten avser trafikförvaltningen bland annat att belysa och hantera eventuella målkonflikter som kan uppstå i samband med dessa konkretiseringar.

---

<sup>1</sup> Digitaliseringsstrategin ersätter principerna 8, 9 och 10 i infrastrukturstrategin. Vid tiden för infrastrukturstrategins upprättande omfattade den även principer relaterade till digitalisering.

Trafikförvaltningen

*Utveckling & digitalisering*PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Grundläggande för strategiernas inriktning är att samhällets resurser ska användas så effektivt som möjligt. När olika ambitioner uttrycks i strategierna är det således underförstått att de ska förverkligas på ett kostnadseffektivt sätt och att en avvägning alltid måste ske i förhållande till ekonomiska och andra resurser som står till förfogande vid varje tillfälle.

Strategierna har i första hand utformats för att ge vägledning för trafikförvaltningens verksamhet med fokus på den upphandlade kollektivtrafiken. Därutöver syftar strategierna till att förmedla trafiknämndens intentioner för hur kollektivtrafiken ska utvecklas till andra samhälls- och marknadsaktörer samt till medborgare och resenärer.

Strategierna anger den färdriktning som krävs för att visionen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet om ”Attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem bidrar till att Stockholm är Europas mest attraktiva storstadsregion” ska kunna förverkligas.

### **Läsanvisning - Strategiernas struktur**

Strategierna bör ses som en helhet. Strategidokumenterna har följande gemensamma struktur:

- Inledning till respektive strategi
- Strategiska principer
- Beskrivning av strategiska principer:
  - Vad avses med principen?
  - Varför denna princip?
  - Hur ska principen realiseras?

Trafikförvaltningen

Utveckling &amp; digitalisering

PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## Inledning

Digitaliseringen är allestädes närvarande. Att digitalisera innebär idag att i grunden förändra hur människor gör saker och lever sina liv. Det märks inte minst inom områdena transport och mobilitet, där digitala plattformar under de senaste åren förändrat människors möjligheter att förflytta sig i urbana miljöer. Digitalisering innebär också att förändra organisationer där till exempel moderna IT-stöd, data, automatisering och smarta, autonoma system skapar möjligheter till effektiviseringar, minskade kostnader och nöjdare medarbetare.

Mot bakgrund av detta framstår trafikförvaltningens förmåga att bedriva digitalisering som allt viktigare för att kunna fortsätta tillhandahålla en relevant och attraktiv kollektivtrafik till Region Stockholms invånare. Digitalisering är en strategisk kärnförmåga som måste genomsyra trafikförvaltningens uppdrag och verksamhet.

Den digitala utvecklingen går fort och ställer krav på organisationer. Kundens och medarbetares förväntningar förändras snabbt och behov som tidigare var mer eller mindre statiska är nu i konstant rörelse. För att kunna möta denna förändrade och föränderliga efterfrågan måste organisationer tillföra perspektiv och arbetssätt som skiljer sig från de som gäller inom traditionell förvaltning och utveckling.

Region Stockholms strategi för IT och digitalisering är vägledande för samtliga verksamheter i regionen. Den beskriver framgångsfaktorer som är särskilt avgörande för digitaliseringen givet hela organisationens förutsättningar. Trafikförvaltningens digitaliseringsstrategi syftar till att vägleda förvaltningen utifrån dess unika uppdrag och förutsättningar genom att utgå från förmågor som är avgörande för kollektivtrafikens och den egna verksamhetens digitalisering.

Trafikförvaltningens förmåga till digitalisering är starkt knuten till fem områden:

- **Kompetens och mognad inom digitalisering.** En väl etablerad kunskap i hela organisationen om digitaliseringens förutsättningar och möjligheter gör trafikförvaltningen både till en god beställare, samt utvecklare och förvaltare, av värdeskapande digitala system, tjänster och produkter.
- **IT och teknik.** Digital teknik kan nyttjas för att ge såväl verksamhet och stödfunktioner som fordonsflotta, anläggning och infrastruktur en högre kvalitet till lägre kostnad. Förmågan att dra nytta av data samt hantera den komplexitet som trafikförvaltningens IT-miljö utgör är viktiga framgångsfaktorer.

Trafikförvaltningen

PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

Utveckling &amp; digitalisering

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

- **Styrning och mål.** Kollektivtrafiksystemet är komplext. Därför är det av stor vikt för trafikförvaltningen att ta ett helhetsansvar inom digitalisering och styra utvecklingen mot tydliga mål som beskriver det värde som digitaliseringen ska skapa i systemet, med alla dess aktörer.
- **Kultur och organisation.** Trafikförvaltningens uppdrag innebär att hantera en kombination av långsiktiga (t. ex. kollektivtrafikens generella utbyggnad) och kortsiktiga initiativ (t. ex. kundnära tjänster och kommunikation). Detta behöver tas i beaktning vid kontinuerligt förbättringsarbete och i mötet med snabba förändringar i omvärlden. Det erfordrar en organisation och kultur som hanterar förändring och främjar tvärfunktionella samarbeten.
- **Avtal och partnerskap.** Leverantörsavtal behöver utformas så att de medger den flexibilitet som krävs för att driva digitaliseringen och möjliggöra framgångsrika samarbeten.

Digitaliseringsstrategin tar sin utgångspunkt i de omständigheter, möjligheter och utmaningar som präglar trafikförvaltningen och är ett stöd när det gäller att dra nytta av organisationens tillgångar och förmågor, men också när det gäller att hantera hinder och utmaningar på vägen mot trafikförvaltningens övergripande mål. Strategin syftar till att vägleda trafikförvaltningens digitaliseringsarbete för att säkerställa digitalisering som skapar värde för såväl resenär som affärsverksamhet och medarbetare.



## **Strategiska principer**

### **Första digitaliseringsprincipen**

*Trafikförvaltningen ska styra digitaliseringen ur ett systemperspektiv.*

#### ***Vad avses med principen?***

Kollektivtrafiken och trafikförvaltningens verksamhet är ett komplext ekosystem av människor, infrastruktur, byggnader, fordon, system och kontaktpunkter som tillsammans utgör ett samhällsvärde genom att de ger resenärerna möjlighet att enkelt förflytta sig i stockholmsregionen. Det får å ena sidan till följd att förändringar av enskilda delar i systemet påverkar andra delar. Å andra sidan kan förbättringar i små delmängder av systemet skapa stora effekter och därigenom stor nytta för systemet som helhet.

I frågor om digitalisering ska trafikförvaltningen utgå från kollektivtrafiksystemet och den egna verksamheten som en helhet och applicera ett systemperspektiv. Förståelse för hur delarna hänger samman i värdekedjan är avgörande för att kunna öka värdet med hjälp av digitalisering.

#### ***Varför denna princip?***

Digitaliseringens möjligheter påverkar all verksamhet inom trafikförvaltningen med potential att ge högre kvalitet, högre effektivitet och minskade kostnader. Digitalisering handlar i grunden inte bara om teknikutveckling, utan även om verksamhetsutveckling.

I hanteringen av ett komplext system, såsom kollektivtrafiksystemet, är det ofta nödvändigt att dela in verksamheten i områden för att göra det dagliga arbetet hanterligt. En indelning kan till exempel göras utifrån trafikslag, infrastrukturens beståndsdelar, kundresor eller andra taxonomier. En sådan indelning avspeglas i såväl trafikförvaltningens organisation som i dess digitala system och plattformar.

Förmågan att blicka utanför enskilda delar och sätta dem i en systemkontext blir därför en viktig framgångsfaktor vid digitalisering av verksamheten.

Digitaliseringen ska tillgodose faktiska behov och skapa önskvärda effekter. Hanteras dessa behov ur ett systemperspektiv, med en god förståelse för hur systemets olika delar påverkas, kan synergier och gemensamma behov adresseras, tvärfunktionella processer förbättras och positiva systemeffekter uppnås. Det resulterar i en mer värdeskapande digitalisering och risken för suboptimering inom enskilda delar i systemet minskar.

#### ***Hur ska principen realiseras?***

Trafikförvaltningen

*Utveckling & digitalisering*PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Trafikförvaltningen ska arbeta med systemanalys, tjänstedesign och relaterade arbetssätt för att sätta problem och möjligheter i en helhetskontext och utifrån den utforma relevanta digitaliseringsinitiativ.

Trafikförvaltningens arbete med digitalisering ska bedrivas utifrån ett strategiskt, taktiskt och operativt perspektiv på hela kollektivtrafiksystemet och verka för en tät, tvärfunktionell samverkan mellan interna och externa parter samt mellan berörda enheter i organisationen.

Trafikförvaltningen ska betrakta digitalisering som en organisationsövergripande strategisk kompetens och aktivitet, som är en nyckelfaktor för att nå verksamhetens mål.

### **Andra digitaliseringsprincipen**

*Trafikförvaltningen ska bedriva en långsiktigt värdeskapande digitalisering genom att utgå från kund-, affärs- och verksamhetsvärde.*

#### ***Vad avses med principen?***

För att säkerställa att trafikförvaltningen investerar och utvecklar smart och rätt och att kollektivtrafiken ur ett digitalt perspektiv utvecklas i linje med de mål som ålagts trafikförvaltningen måste värdet av varje investering beskrivas. Tillsammans bör tre perspektiv utgöra modell för hur digitaliseringens värde beskrivs:

1. Kundvärde – Resenärernas uppfattning om våra tjänster och vad som är värdefullt för dem är grundläggande för all utveckling.
2. Affärsvärde - Ett ekonomiskt värde behöver fastslås för att satsningen ska vara försvarbar.
3. Verksamhetsvärde - Värde i form av positiva effekter för verksamheten och dess medarbetare och leverantörer är en förutsättning för att arbete och tjänsteleverans utförs med kvalitet.

#### ***Varför denna princip?***

Digitala system, tjänster och produkter som utvecklas med målet att öka intäkter eller sänka kostnader, men som inte är attraktiva för dess tilltänkta användare (t. ex. kunder, medarbetare eller leverantörer), kommer inte att få önskad effekt. Likaledes är det inte hållbart att utveckla digitala tjänster som är attraktiva för sin målgrupp, men som driver oproportionerligt stora kostnader.

Trafikförvaltningen ska hantera ekonomi och resurser på ett ansvarsfullt sätt och samtidigt digitalisera med kvalitet. Genom att ständigt sträva efter en god balans

Trafikförvaltningen

PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

*Utveckling & digitalisering*Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

mellan kund-, affärs- och verksamhetsvärde säkerställer trafikförvaltningen att digitaliseringen ger en långsiktigt hållbar effekt.

***Hur ska principen realiseras?***

Trafikförvaltningen ska arbeta och följa upp arbetet utifrån en tydlig, gemensam modell för business case som beskriver värdet av digitaliseringsinvesteringar, sett till kund, affär och verksamhet.

Trafikförvaltningen ska vid utveckling av digitala lösningar använda sig av människocentrerade utvecklingsprocesser för att säkerställa värdet för såväl interna som externa målgrupper.

Trafikförvaltningens digitalisering ska ta sin utgångspunkt i kundernas behov för att ständigt säkerställa nytta och värde till resenärer och invånare i Region Stockholm. Det kräver att trafikförvaltningen löpande förstår sina kunder, nyttjar den kunskapen samt involverar kunderna i utvecklingen. Det kräver dessutom att ett kundcentrerat arbetssätt finns i hela organisationen, med stöd av trafikförvaltningens ledning.

Trafikförvaltningen ska ha en stabil, välgrundad och enhetlig bild av vad verksamhetens medarbetare och leverantörer behöver, för en digitalisering som säkerställer att dessa kan göra sitt jobb effektivt och med glädje.

**Tredje digitaliseringsprincipen**

*Trafikförvaltningen ska eftersträva lättrorlighet och flexibilitet vid utveckling och förvaltning av digitala lösningar.*

***Vad avses med principen?***

Digitaliseringens möjligheter förändras ständigt och ofta i hög takt, vilket i sin tur driver fram nya behov, förväntningar och applikationsområden. När förutsättningar förändras är möjligheten att snabbt kunna styra om arbetet av stor betydelse för att nå uppsatta mål och möta kundernas alltjämt ökande förväntningar.

Därför ska trafikförvaltningen i så stor utsträckning som möjligt eftersträva den lättrorlighet och flexibilitet som krävs i en sådan kontext. Det ska avspeglas i såväl trafikförvaltningens arbete med utveckling och förvaltning av digitala lösningar, som i de leverantörssamarbeten trafikförvaltningen har och som sätter ramar för och påverkar digitaliseringen.

***Varför denna princip?***

Trafikförvaltningen

PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

*Utveckling & digitalisering*Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Trafikförvaltningens olika verksamhetsområden karaktäriseras bland annat av att de förändras i olika tempon. Det gäller även digitala system och tjänster. Kundnära digitala tjänster, där förväntningar och behov kan förändras ofta, fordrar ett högt tempo och att förändringarna snabbt kan hanteras. Förvaltning av grundläggande verksamhetssystem kräver istället stabilitet för att säkerställa långsiktig förmåga. Båda områdena gynnas av ett lättroligt förhållningssätt genom att det säkerställer styrning mot mål, även när förutsättningar förändras.

Förmågan till lättrolighet är starkt knuten till de ramar som arbetet bedrivs inom. Trafikförvaltningen är en beställarorganisation som utför sitt uppdrag till stor del med hjälp av leverantörer. Det gäller allt från trafik och byggnation till energi och IT-system. Dessa leverantörssamarbeten är därför av avgörande betydelse för vilka möjligheter trafikförvaltningen har till digitalisering.

Eftersom leverantörsavtal ofta omfattar många år, medan digitalisering i hög grad ställer krav på förändring i nuet, behöver trafikförvaltningens leverantörssamarbeten tillåta den nivå av flexibilitet som krävs för att skapa förutsättningar för lättrolighet och hantera förändring under avtalsperioden. På så sätt etableras samarbeten som bättre styr mot gemensamma mål och skapar så gynnsamma ramar som möjligt för trafikförvaltningens digitaliseringsarbete.

### ***Hur ska principen realiseras?***

Trafikförvaltningen ska vid digitalisering anta ett lättroligt förhållningssätt och dra nytta av metodik och arbetssätt som möjliggör det.

Trafikförvaltningens leverantörssamarbeten ska utformas med den flexibilitet som krävs för att digitalisering ska kunna bedrivas utifrån förändrade behov och möjligheter under avtalstiden.

Trafikförvaltningens avtal med leverantörer ska, där det är relevant, innehålla digitaliseringsmål som kan kopplas till digitaliseringsstrategin, med en tydlig ansvarsfördelning hos bägge parter.

### **Fjärde digitaliseringsprincipen**

*Trafikförvaltningen ska betrakta sina digitala tillgångar som strategiskt viktiga.*

#### ***Vad avses med principen?***

Många av trafikförvaltningens digitala plattformar, system och tjänster är en förutsättning för att kollektivtrafiken ska fungera. De data som där genereras, samt trafikförvaltningens förmåga att dra nytta av dem, är en förutsättning för såväl trafikutövning, effektivisering och samverkan, som för beslutsstöd och

Trafikförvaltningen

PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

*Utveckling & digitalisering*Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

uppföljning. Följaktligen är dessa tillgångar avgörande för att nå de mål som åläggs förvaltningen.

Trafikförvaltningen ska, i enlighet med förvaltningens affärsstrategi, eftersträva rådighet över strategiskt viktiga tillgångar<sup>2</sup>. Genom att ha rådighet över sina data och strategiskt viktiga digitala system och plattformar säkerställer trafikförvaltningen att såväl kunderbjudande som kärnverksamhet fortlöper över avtalsperioder och leverantörsbyten. Därutöver möjliggörs en digitalisering som kan förbättra verksamheten avseende effektivisering, automatisering, mätning och uppföljning.

### ***Varför denna princip?***

Eftersom såväl trafik och underhåll som intäkter och kundupplevelse i hög grad är beroende av IT-system och digitala tjänster måste trafikförvaltningen ha ett så stort handlingsutrymme som möjligt beträffande valfrihet och flexibilitet i val av samt utformning av dem. Detta skapar bättre förutsättningar för att förändra, förbättra och styra om IT-landskapet och de digitala tjänster som tillhandahålls, när behov uppstår eller förändras.

Detsamma gäller de data som genereras, lagras och hanteras i kollektivtrafiksystemets digitala infrastruktur. Ett effektivt nyttjande av data om resenärer, trafik, anläggningar, fordon, system och digitala tjänster möjliggör digitalisering av processer samt bättre målstyrning och uppföljning såväl internt i trafikförvaltningens verksamhet som externt i samverkan med leverantörer och samarbetspartners. Data ger även många möjligheter till en bättre kundupplevelse i kollektivtrafiken. Det gäller allt från kommunikation och reseplanering till hantering av trängsel och trafikinformation. Delning av data med andra aktörer, genom exempelvis öppna data, gör det även möjligt för andra att nyttja dessa data till att utveckla en ännu större samhällsnytta.

Dessa digitala tillgångar är tillsammans avgörande för den fortlöpande digitaliseringen av trafikförvaltningens verksamhet. Därför ökar också de digitala tillgångarnas strategiska betydelse över tid då de i takt med digitaliseringen knyts allt starkare till trafikförvaltningens verksamhetsutövande.

### ***Hur ska principen realiseras?***

Trafikförvaltningen ska, där det är motiverat utifrån ekonomi, kvalitet och värde, själva designa och utveckla de digitala system, produkter och tjänster som är strategiskt viktiga.

Trafikförvaltningen ska vid upphandling av strategiskt viktiga system och plattformar kravställa på ett sådant sätt att en så stor rådighet som möjligt över

---

<sup>2</sup> Se strategisk princip nummer 6 i trafikförvaltningens affärsstrategi.

Trafikförvaltningen

PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

*Utveckling & digitalisering*Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

levererad lösning erhålls. Det kan till exempel innefatta att trafikförvaltningen ska ha insyn i och påverkan på IT-arkitektur, programkod och andra viktiga beståndsdelar. Det ska dock inte ske på bekostnad av goda leverantörssamarbeten och möjligheten att nyttja beprövade standardprodukter.

Trafikförvaltningen ska eftersträva en så stor påverkansmöjlighet som möjligt på strategiskt viktiga data och dataplattformar samt löpande i takt med verksamhetens utveckling utvärdera vilka dessa är.

Trafikförvaltningen ska utgå från tillgänglig data och kunskap i beslut och vägval och säkerställa att dataförsörjning för nödvändigt beslutsunderlag finns med i samtliga processer.

Trafikförvaltningen ska ha de verktyg som behövs för att dra nytta av sina data och omvandla dem till insikter, kunskap och nytta i form av system, produkter, tjänster och kommunikation.

Trafikförvaltningens datahantering bör centraliseras så långt det går, där det går, för att främja en kultur där det är lätt att tydliggöra vilka data som finns tillgängliga, hur man får tag på dem och ges möjlighet att förstå vad de betyder.

### **Femte digitaliseringsprincipen**

*Trafikförvaltningen ska digitalisera med informationssäkerhet och personlig integritet i fokus.*

#### ***Vad avses med principen?***

Trafikförvaltningens digitalisering ska kombinera innovation med att proaktivt skydda och värna information om verksamhet, kunder och medarbetare samt affärsrelationer med avseende på personlig integritet, konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet. Såväl medarbetare och leverantörer som Region Stockholms invånare ska vara säkra och känna sig trygga när de utför sina arbetsuppgifter eller nyttjar trafikförvaltningens tjänster.

I en digitaliserad omvärld där individer och organisationer obehindrat utbyter information via digitala ekosystem, ökar både sårbarheten och risken för exempelvis felaktig hantering av information.

Trafikförvaltningen måste därför säkerställa en digitalisering som skapar önskad effekt och samtidigt följer lagstiftning och regelverk vad gäller informationssäkerhet och personlig integritet.

#### ***Varför denna princip?***

Trafikförvaltningen

PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

*Utveckling & digitalisering*Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Trafikförvaltningen levererar samhällsviktiga tjänster som behöver vara pålitliga ur ett integritets-, konfidentialitets-, riktighets- och tillgänglighetsperspektiv för att undvika negativ påverkan på samhället och dess invånare.

Det är därför viktigt med ett proaktivt och medvetet förhållningssätt till informationssäkerhet och personlig integritet, där riskmedvetenhet styr utformningen av IT-stöd och processer som möjliggör att trafikförvaltningen kan digitalisera effektivare.

Ett intrång, missbruk eller läckage av information förknippas ofta med omfattande kostnader oaktat om det handlar om anseende eller om faktiska åtgärder för att förhindra framtida läckage.

Alla medarbetare inom trafikförvaltningen har ett ansvar att beakta informationssäkerhet i arbetet då säkerhetsansvaret följer det delegerade verksamhetsansvaret. Det innebär att alla på trafikförvaltningen tillsammans ansvarar för informationssäkerheten inom dess olika verksamhetsområden.

Sammantaget innebär detta att trafikförvaltningens digitalisering behöver genomsyras av ett proaktivt och riskbaserat arbetssätt med hänsyn till lagstiftning och regelverk. Det gäller vid såväl utveckling, inköp och drift av IT-system och molntjänster, som vid utformning av IT-infrastruktur och affärsrelationer.

### ***Hur ska principen realiseras?***

Trafikförvaltningens arbete med digitalisering ska i hela livscykeln, från kravställning, design och förvaltning till avveckling, säkerställa efterlevnad av lagstiftning och regelverk gällande informationssäkerhet och skydd av personlig integritet.

Trafikförvaltningen ska bedriva ett systematiskt och riskbaserat arbete inom informations- och IT-säkerhet, inklusive skydd av den personliga integriteten.

Trafikförvaltningen och dess leverantörer ska förhålla sig till denna princip i sin utveckling såväl som i kravställning mot leverantörer.

Trafikförvaltningen ska verka för att öka medvetenheten om vikten av säkerhet och personlig integritet i verksamheten. En god säkerhetskultur åstadkommes genom proaktiv vägledning i form av information, utbildning, riktlinjer och granskning, för att samverka så att utformning görs rätt från början.

Trafikförvaltningen ska sträva efter att all design för inbyggt dataskydd (privacy by design) och inbyggd säkerhet (security by design) genomlyser helheten och skyddar informationstillgångar, informationsresurser (IT-system) samt verksamhetsprocesser i flera nivåer (defense in depth). Det kräver ett strukturerat arbetssätt för att förutse behov, risker och utmaningar samt att hantera dessa

Trafikförvaltningen

PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

*Utveckling & digitalisering*Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

genom att proaktivt designa för dataskydd och säkerhet, vilket ger förutsättningar för färre och mindre allvarliga incidenter.

### **Sjätte digitaliseringsprincipen**

*Trafikförvaltningen ska aktivt bidra till vidareutveckling av standarder som är viktiga för verksamhetens digitalisering.*

#### ***Vad avses med principen?***

Förmågan att hantera data och utforma informationsflöden mellan olika system och aktörer är en viktig del i trafikförvaltningens verksamhet. Att det finns bra standarder som möjliggör och underlättar sådan hantering är avgörande för en effektiv hantering och samverkan, där system och aktörer kan bytas ut över tid utan att riskera onödiga kostnader för att anpassa befintliga lösningar.

Trafikförvaltningen ska därför, där det är rimligt och möjligt, dra nytta av standarder som finns inom IT och kollektivtrafik, samt verka för att standarder vidareutvecklas och adopteras på ett sätt som långsiktigt gynnar kollektivtrafiken. Det kan innefatta standarder inom dataprotokoll, informationsmodeller och annat som underlättar informationsutbyte såväl mellan olika noder och system, som mellan aktörer och organisationer. I egenskap av Sveriges största kollektivtrafikmyndighet kan trafikförvaltningen i hög grad påverka hur standarder utvecklas för att gynna kollektivtrafiken på regional och nationell nivå.

#### ***Varför denna princip?***

Standarder är en viktig möjliggörare för att förenkla digitalisering och utbyte av information. Standarder är särskilt viktiga för trafikförvaltningen, eftersom en stor del av kärnverksamheten bedrivs i samverkan med partners som med jämna mellanrum byts ut, vilket ställer krav på tydlighet i exempelvis hur utbyte av information och data sker mellan olika system, fordon och anläggningar.

Samtidigt är standarder ett område som i hög grad kan förbättras och utvecklas inom kollektivtrafiken. Trafikförvaltningen har därför goda möjligheter att delta i arbeten med att ta fram standarder och genom att adoptera standarderna bidra till spridning och mognad på området.

#### ***Hur ska principen realiseras?***

Trafikförvaltningen ska, där det är lämpligt, delta i och bidra till standardiseringsorgan för att främja utvecklingen av standarder inom kollektivtrafiken.



Trafikförvaltningen

PM  
2021-01-27  
Version 1.4

Ärende/Dok. id.

*Utveckling & digitalisering*Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Trafikförvaltningen ska främja en fortlöpande dialog på regional och nationell nivå om behov av nya samt vidareutveckling av befintliga standarder inom digitalisering och kollektivtrafik.

Trafikförvaltningen ska, där det är lämpligt, använda sig av vedertagna standarder vid utveckling av digitala system och tjänster. Trafikförvaltningen ska också ställa krav på sina leverantörer att följa sådana standarder.