



Instrucció 3/2018, sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) són part indispensable del funcionament de l'Administració pública. La implantació de les TIC esdevé un element d'eficiència i modernitat. Més enllà de considerar-la una obligació imposada normativament, permet l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics per dur a terme totes les seves gestions i tràmits, permet que els serveis que ofereix l'Administració a la ciutadania es prestin d'una manera més eficaç, ràpida i eficient, facilitant l'acostament als ciutadans, multiplica els canals pels quals els ciutadans s'hi poden relacionar i en simplifica les relacions.

Aquest protagonisme de les TIC en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i la seva evolució plantegen la necessitat d'actualitzar el marc regulador vigent previst en la Instrucció 1/2012, de 15 de juny, sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, ateses les novetats que s'han anat produint, com ara la possibilitat que les entitats que conformen el sector públic de la Generalitat de Catalunya s'adhereixin al contingut d'aquesta Instrucció mitjançant els instruments interns corresponents, o l'autorització del desenvolupament de les prescripcions de la Instrucció mitjançant el marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya, l'observança del qual és de compliment obligat a partir del moment que es publiqui en els portals d'informació i serveis per al personal.

D'altra banda, la Instrucció aprofundeix en la regulació de l'ús de les eines col·laboratives i coordinació, com ara les xarxes socials o la missatgeria instantània, entre d'altres, i en la regulació de l'ús de serveis al núvol. En matèria de control i seguiment de l'ús de les TIC introdueix el supòsit de recollida d'informació d'infraestructures comunes o sistemes d'informació transversals.

Aquesta Instrucció manté el reconeixement de l'existència d'una utilització no merament professional dels mitjans facilitats per l'organització que condueix a una certa tolerància en l'ús moderat d'aquests mitjans que genera una sensació limitada de confidencialitat per a aquests usos personals. En tant que constitueixen mitjans que són propietat de l'organització posats a disposició dels empleats públics per utilitzar-los en el compliment de la prestació de serveis, la seva utilització s'emmarca dins de l'àmbit del poder de vigilància de l'Administració, que en l'exercici d'aquest control ha de respectar la consideració deguda a la dignitat dels treballadors i el dret a la intimitat, tenint en compte, a més, que les comunicacions telefòniques i el correu electrònic estan inclosos en aquest àmbit amb la protecció addicional que deriva de la garantia constitucional del secret de les comunicacions.

Amb la finalitat de garantir una metodologia homogènia que assegurï uns resultats basats en criteris uniformes a tota l'organització, de conformitat amb les competències

que m'atribueix l'article 20.1.a) del Decret 262/2016, de 7 de juny, de reestructuració del Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge, aprovo aquesta Instrucció.

1. Objecte i finalitat

1.1 Aquesta Instrucció té per objecte:

- a) Establir els criteris generals i les regles d'ús que s'han d'observar per a l'adequada utilització de les TIC que l'Administració de la Generalitat posa a disposició del personal per a l'exercici de les seves funcions.
- b) Difondre els mitjans de què disposa l'Administració de la Generalitat, com a titular i/o proveïdora de les eines de treball i la infraestructura tecnològica, per vetllar pel seu ús correcte, així com pel seu control i seguiment.

1.2 Aquesta Instrucció té com a finalitat:

- a) Protegir la informació de la Generalitat de Catalunya a la qual s'accedeix a través d'aquestes eines.
- b) Garantir el bon funcionament de l'equipament informàtic i la gestió eficient de la infraestructura informàtica i de comunicacions.
- c) Assegurar el compliment de la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual i protecció de dades de caràcter personal, i qualsevol altra norma en l'objecte de la qual pugui incidir.

2. Àmbit d'aplicació

2.1 Aquesta Instrucció s'aplica a tot el personal dels departaments de la Generalitat de Catalunya, les entitats autònomes de caràcter administratiu, les entitats autònomes de caràcter comercial, industrial i financer, el Servei Català de la Salut i l'Institut Català de la Salut que, amb independència del seu vincle, tingui accés a les TIC per raó de les seves funcions.

2.2 Aquesta Instrucció s'aplica al personal al servei de les entitats del sector públic de la Generalitat de Catalunya mitjançant la formalització d'actes d'adhesió a la totalitat del seu contingut per acord dels òrgans competents respectius.

2.3 Aquesta Instrucció també s'aplica al personal que, sense tenir una vinculació de serveis o laboral amb l'Administració de la Generalitat, empli els sistemes d'informació i comunicacions de l'Administració de la Generalitat per a la prestació de serveis.

3. Ús general de les TIC

Els diferents elements que configuren les TIC de cada departament o entitat tenen la consideració d'eines de treball que la Generalitat de Catalunya posa a disposició del personal perquè les utilitzi exclusivament per desenvolupar les tasques i funcions encomanades, en la forma i les condicions que es preveuen en aquesta Instrucció.

Els criteris generals i les regles d'ús sobre la utilització de les eines de treball de l'Administració de la Generalitat establertes en aquesta Instrucció estan desenvolupats i detallats en el marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya.

Aquests criteris i regles són de compliment obligat per al personal des del moment que la Secretaria d'Administració i Funció Pública els publiqui en el portal corporatiu ATRI o en els portals d'informació i serveis del personal de les entitats del sector públic.

4. Credencials d'accés a la informació

4.1 Les credencials d'accés a l'estació de treball i a les aplicacions –identificador/contrasenya i certificat digital/número secret (PIN), entre d'altres–, són d'ús personal i intransferible. El personal ha de fer-ne un ús adequat i és responsable de qualsevol activitat relacionada amb el seu accés personal.

4.2 En relació amb les credencials d'accés a la informació, el personal s'ha d'abstenir de fer les accions següents:

- a) Evadir, alterar o modificar, o suplantar els sistemes d'autorització i control d'accés.
- b) Compartir o comunicar les credencials. No s'han de facilitar tampoc a cap administrador o al personal de l'àrea TIC durant la resolució d'incidències.
- c) Descuidar el deure de custòdia de les credencials i, en concret, fer constar en correus electrònics o en qualsevol altre suport les credencials d'accés a la informació.
- d) Deixar desatesa l'estació de treball un cop superat el procés d'identificació i autenticació sense bloquejar-ne prèviament l'accés.

5. Ús de l'estació de treball i maquinari

5.1 La Generalitat de Catalunya posa a disposició del personal els mitjans i equips informàtics necessaris per al compliment de les seves obligacions de servei i laborals. Als efectes d'aquesta Instrucció s'entén per estació de treball l'equipament informàtic fix o portàtil a través del qual el personal accedeix habitualment a la informació, les aplicacions i els sistemes d'informació necessaris per al desenvolupament habitual de les seves funcions, incloent-hi l'ordinador, els telèfons fixos, els mòbils, les tauletes, les agendes electròniques i les impressores.

5.2 Amb caràcter general, la informació s'ha d'emmagatzemar en els sistemes d'informació autoritzats pels departaments.

5.3 En relació amb l'ús de l'estació de treball, el personal s'ha d'abstenir de fer, ja sigui dins o fora de la seva jornada de treball, les accions següents:

- a) Fer trucades no autoritzades a serveis de xarxa intel·ligent, com ara els números de telèfon amb tarifació especial pel servei ofert –números 803/806/807/905– i qualsevol altre amb funcionament anàleg, així com l'enviament de missatges curts a través del mòbil (SMS) per participar en concursos, sorteigs o qualsevol altre servei de tarifació addicional (números curts), o qualsevol altra possibilitat similar o anàloga a les anteriors.
- b) Emmagatzemar informació en el disc local o en suports externs. La informació només es pot emmagatzemar en els espais habilitats a aquest efecte, llevat que l'òrgan competent ho autoritzi expressament i que l'àrea TIC en tingui coneixement, i d'acord amb el marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya.
- c) Emmagatzemar informació no relacionada amb les tasques i funcions encomanades, en especial, emmagatzemar als espais de xarxa fixers multimèdia (vídeos, fotografies, música, entre d'altres) que no siguin necessaris per al desenvolupament de les funcions encomanades.
- d) Tractar informació de la Generalitat de Catalunya en equips que siguin propietat del personal, llevat que l'òrgan competent ho autoritzi expressament i que l'àrea TIC en tingui coneixement.
- e) Connectar o instal·lar equips que siguin propietat seva a la xarxa informàtica, llevat que l'òrgan competent ho autoritzi expressament i que l'àrea TIC en tingui coneixement.
- f) Treure fora del centre de treball habitual els elements de l'estació de treball, llevat que l'òrgan competent ho autoritzi expressament i que l'àrea TIC en tingui coneixement.
- g) Alterar o modificar els equips informàtics subministrats i, en concret, accedir físicament al seu interior per tal de manipular-los.
- h) Fer ús dels equips informàtics assignats a altres usuaris sense el seu coneixement, llevat que el responsable de la unitat o de l'àrea TIC ho autoritzi.
- i) Instal·lar o modificar maquinari i programari, així com els canvis d'ubicació dels equips o la seva assignació a altres persones, sense l'autorització prèvia de l'àrea TIC.
- j) L'accés a xarxes sense fils alienes a la Generalitat de Catalunya, sense l'autorització prèvia del responsable de seguretat de la informació.

5.4 D'acord amb l'excepció i els requisits establerts en l'apartat 5.3 b), quan sigui indispensable emmagatzemar informació en el disc local de l'estació de treball o en suports externs, el personal prendrà les mesures adequades per protegir la informació segons el nivell de confidencialitat o criticitat, seguint sempre les instruccions referents al tractament de la informació en funció de la seva classificació que li facin arribar el departament o l'organisme competent en matèria de ciberseguretat de la Generalitat de Catalunya.

5.5 Amb caràcter general, el personal s'ha d'abstenir de fer còpies de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya, llevat que l'òrgan competent en l'àmbit departamental o l'entitat corresponent ho autoritzi prèviament i que l'àrea TIC en tingui coneixement.

5.6 Per a funcions d'emmagatzematge, comunicacions, processament i aplicacions, entre d'altres, el personal pot fer ús dels serveis en el núvol que l'Administració de la Generalitat posi a la seva disposició per al tractament de la seva informació. Així mateix, el personal s'ha d'abstenir d'utilitzar serveis al núvol (Dropbox, iCloud, Google Gmail, OneDrive, etc.) per processar informació de l'Administració de la Generalitat o per desenvolupar les seves tasques professionals que no estiguin degudament autoritzats i protegits per la mateixa Administració.

5.7 Fora del centre de treball habitual, el personal és responsable del bon ús i de la seguretat de les estacions de treball que li siguin assignades.

5.8 Per tal de limitar la pèrdua de dades o l'accés indegut a aquestes dades en els casos de pèrdua, sostracció o similar de l'estació de treball o altres suports que continguin informació de l'usuari, els departaments i/o l'organisme responsable de vetllar per la ciberseguretat podran prendre, un cop l'afectat hagi presentat la comunicació i/o denúncia, les mesures adients per protegir la informació de l'estació de treball, incloent l'esborrat, si escau.

5.9 El personal podrà fer un ús privat dels diferents elements de l'estació de treball sempre que es faci de manera excepcional, no abusiva i circumstancial als efectes d'atendre assumptes inexcusables que evitin l'absència del lloc de treball o que facilitin la conciliació de la vida familiar i laboral.

6. Configuració i instal·lació de programari

6.1 El personal ha de fer ús exclusivament de les aplicacions informàtiques o versions de programari instal·lades per l'àrea TIC i la seva utilització ha de tenir una finalitat professional orientada al compliment de les seves obligacions de servei i laborals.

6.2 En relació amb l'ús del programari, el personal s'ha d'abstenir de fer les accions següents:

- a) Desactivar o modificar els paràmetres de configuració del programari antivirus o de protecció de codi maliciós que s'executa automàticament per protegir la informació i el sistema.
- b) Alterar la configuració predefinida per l'àrea TIC, així com la configuració d'arrencada.
- c) Copiar, difondre, reproduir o obtenir d'alguna manera, totalment o parcialment del programari instal·lat protegit per les lleis de propietat intel·lectual (copyright), més enllà de l'ús autoritzat per la Generalitat de Catalunya.

7. Accés a Internet

7.1 La connexió a Internet, que s'ha de fer únicament mitjançant la xarxa corporativa habilitada amb aquest efecte, es justifica per finalitats professionals i exclusivament per al compliment de les funcions i tasques assignades.

7.2 Per tal de protegir la informació de l'estació de treball i d'evitar la sobrecàrrega de la xarxa, llevat dels casos relacionats directament amb les tasques i funcions encomanades i amb l'autorització de l'òrgan competent, el personal s'ha d'abstenir de fer, ja sigui dins o fora de la seva jornada de treball, les accions següents:

- a) Consultar pàgines web que no tinguin relació directa amb les funcions i tasques assignades, incloent-hi pàgines web de vídeos en línia.
- b) Descarregar fitxers o programes que no estiguin justificats en l'exercici de les seves funcions i tasques encomanades, incloent-hi música, vídeo i jocs.
- c) Connectar-se a xats, fòrums de discussió, grups de treball o qualsevol aplicació interactiva, així com participar en jocs en línia.

7.3 El personal pot fer un ús privat de la connexió a Internet sempre que es faci de manera excepcional, no abusiva i circumstancial a l'efecte d'atendre assumptes inexcusables que evitin l'absència del lloc de treball o que facilitin la conciliació de la vida familiar i laboral. En cap cas es podrà utilitzar la navegació per Internet per desenvolupar activitats privades la compatibilitat de les quals hagi estat autoritzada.

8. Ús del correu electrònic

8.1 En l'àmbit professional i per al compliment de les tasques i funcions assignades s'ha d'utilitzar la bústia de correu electrònic que la Generalitat posa a disposició del personal.

8.2 Quan sigui necessari garantir la identitat de l'emissor del correu, la integritat de la informació continguda, la confidencialitat d'aquesta informació i la no refutació per part del receptor, caldrà utilitzar un certificat digital del Consorci AOC. Es poden habilitar, per a l'ús intern a la Generalitat de Catalunya, altres certificats creats o gestionats per

l'organisme competent en matèria de ciberseguretat per a finalitats de xifratge i seguretat de la informació.

8.3 En cas que, de manera temporal o permanent, sigui necessari que altres persones accedeixin a la bústia d'un usuari, caldrà modificar els permisos o activar la delegació d'accés, amb el suport, si cal, de l'àrea TIC, i sense donar a conèixer en cap cas les credencials d'accés de l'usuari.

8.4 En relació amb l'ús del correu electrònic, el personal s'ha d'abstenir de fer, ja sigui dins o fora de la seva jornada de treball, les accions següents:

- a) Enviar o reenviar missatges amb contingut ofensiu, poc ètic, amenaçador, discriminatori, calumniador o que pugui suposar un deteriorament de la imatge de la Generalitat de Catalunya. En cas de rebre un correu amb continguts d'aquest tipus de qualsevol altre usuari de correu de la Generalitat de Catalunya, ho ha de posar en coneixement del superior jeràrquic.
- b) Utilitzar el correu per a la difusió interna o externa de correu no desitjat o correu brossa, virus i codis maliciosos, així com per a l'enviament de cartes en cadena o l'enviament massiu de correus que no tinguin una relació directa amb les tasques i funcions encomanades. El personal que, en l'exercici de les seves funcions, hagi de fer enviaments massius de correu ha d'utilitzar les llistes de distribució de correu.
- c) Manipular el contingut de la informació d'un missatge original reenviat, sempre que no s'adverteixi al receptor del tipus de tractament o alteració que se n'ha fet.
- d) Enviar manualment o automàticament, mitjançant l'ús de regles de reenviament, missatges amb informació de la Generalitat de Catalunya a bústies de correus personals fora de l'àmbit professional, llevat que l'òrgan competent ho autoritzi expressament i que l'àrea TIC en tingui coneixement.

8.5 El personal pot fer un ús privat del correu electrònic corporatiu sempre que es faci de manera excepcional, no abusiva i circumstancial i a l'efecte d'atendre assumptes inexcusables que evitin l'absència del lloc de treball o que facilitin la conciliació de la vida familiar i laboral. En cap cas es podrà utilitzar el correu electrònic per desenvolupar activitats privades la compatibilitat de les quals hagi estat autoritzada.

9. Ús del certificat digital que l'Administració posa a disposició del personal

9.1 Els certificats digitals autoritzats per al desenvolupament de les funcions encomanades a l'Administració de la Generalitat de Catalunya són els certificats d'ús personal de classe 1 emesos pel Consorci AOC, vàlids per a la signatura i el xifratge de documents i correus electrònics, l'autenticació en sistemes d'informació i la realització de tràmits amb plenes garanties jurídiques i tècniques. El certificat digital del Consorci AOC que l'Administració subministra és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya, com també ho són la clau pública i privada de cadascun dels certificats.

9.2 En el cas de la signatura electrònica, el certificat digital s'ha d'utilitzar quan el personal hagi d'acreditar la seva pertinença a la Generalitat de Catalunya, sens perjudici que calgui utilitzar altres certificats reconeguts per acreditar l'adscripció a col·legis professionals o per interactuar amb altres administracions.

9.3 La Generalitat de Catalunya pot revocar els certificats sense avís previ, així com recuperar eventualment les claus de xifratge, seguint els procediments establerts pel Consorci AOC o els d'altres entitats certificadores autoritzades per l'organisme competent en ciberseguretat, quan hi hagi una causa justificada, per tal d'accedir al contingut del correu corporatiu, o desxifrar informació ubicada a les estacions de treball, als servidors de xarxa de la Generalitat o als serveis al núvol. En cap cas es podrà recuperar la clau d'identificació i signatura electrònica.

9.4 Amb l'objectiu d'afavorir l'ús de la signatura electrònica, el certificat digital només pot ser utilitzat en l'àmbit personal per a aquells tràmits electrònics admesos per administracions o entitats del sector públic i en cap cas es pot fer servir per a usos comercials o mercantil privats. L'habilitació per a l'ús del certificat en l'àmbit personal només és aplicable als certificats de classe1.

9.5 El personal ha de tenir cura del certificat, tant pel que fa a la seva conservació en bon estat com a la custòdia adequada, i ha de respectar el règim obligatori d'ús dels certificats digitals que determini el Consorci AOC.

9.6 Quan sigui necessari rebre correus o documentació xifrada de personal extern a l'Administració de la Generalitat que tingui una bústia corporativa, s'empraran les claus públiques dels certificats del Consorci AOC o altres certificats autoritzats per l'organisme competent en ciberseguretat per al xifratge.

9.7 La informació s'ha de xifrar quan hi hagi un requeriment normatiu o quan la sensibilitat de la informació ho requereixi. En aquest darrer cas, cada departament, organisme o entitat establirà la classificació de la seva informació d'acord amb el marc normatiu de ciberseguretat.

10. Ús d'eines col·laboratives

10.1 Als efectes d'aquesta Instrucció, s'entén per eines col·laboratives les aplicacions utilitzades per a les comunicacions entre persones que treballen per aconseguir un objectiu comú, com ara xarxes socials, wikis, blogs, sistemes de gestió de continguts (SharePoint, Moodle, etc.) i de missatgeria instantània (WhatsApp, Skype, etc.)

10.2 Amb caràcter general, el personal només pot utilitzar les eines col·laboratives que l'Administració de la Generalitat posi a la seva disposició per al tractament de la informació. Així mateix, el personal s'ha d'abstenir d'utilitzar aplicacions i serveis similars per al tractament de la informació de l'Administració de la Generalitat que no estiguin autoritzats i protegits per la mateixa Administració.

11. Tractament d'incidències

11.1 En cas d'avaría o d'anomalia en el funcionament de l'estació de treball, del correu electrònic o, en general, dels recursos TIC –temps de resposta lent, desaparició o canvi d'ubicació d'arxius o missatges del programari antivirus, entre d'altres–, la incidència s'ha de reportar amb la màxima agilitat al centre d'atenció a l'usuari que designi l'àrea TIC.

11.2 En cas de danys en l'estació de treball, robatori o pèrdua, cal informar de forma immediata a l'àrea TIC per tal que ho comuniqui al responsable de seguretat. Si el robatori o la pèrdua es produeix fora de les instal·lacions habituals, la persona que disposi de l'estació de treball assignada ha de presentar una denúncia davant dels cossos de seguretat i lliurar-ne una còpia a l'òrgan competent en matèria de règim interior del departament, organisme o entitat.

12. Pèrdua de la vinculació del personal amb l'Administració de la Generalitat

12.1 El personal s'ha d'abstenir d'esborrar informació de les estacions de treball, carpetes de xarxa, bústies de correu i suports externs quan perdi la seva vinculació amb l'Administració de la Generalitat, i ha de lliurar a l'àrea TIC les estacions de treball i suports externs que custodiï segons el procediment establert per cada entitat.

L'àrea TIC gestionarà o destruirà, d'acord amb els procediments establerts, la informació i els equipaments.

12.2 Quan un usuari del correu corporatiu perdi la seva vinculació amb l'Administració de la Generalitat com a conseqüència de la seva jubilació o qualsevol altra forma d'extinció definitiva de la relació de serveis o laboral, se li podrà permetre l'accés a la bústia de correu per un període de quinze dies, transcorreguts els quals se li bloquejarà l'accés i es configurarà un missatge de resposta automàtica amb la indicació que la bústia no és operativa i l'adreça a què s'han d'adreçar els missatges en cas de voler contactar amb la unitat corresponent. En cap cas redireccionarà la bústia de correu corporatiu cap a una bústia de correu personal. Aquest personal podrà accedir al portal ATRI per un període d'un any.

12.3 L'Administració de la Generalitat podrà recuperar la informació de la bústia de correu corporatiu i dels comptes de l'usuari en els sistemes d'informació i serveis que la Generalitat de Catalunya va posar a la seva disposició per a l'exercici de les seves funcions.

12.4 Quan aquests usuaris disposin d'un certificat digital que sigui propietat de la Generalitat de Catalunya hauran de lliurar-lo a l'òrgan competent. Quan l'usuari perdi la seva vinculació amb la Generalitat de Catalunya només podrà recuperar la clau d'identificació i els certificats electrònics per a les finalitats establertes en el punt 14 d'aquesta Instrucció.

13. Ús de les TIC per part del personal extern

13.1 A més del que preveu aquesta Instrucció, l'ús de les TIC per part del personal sense vinculació administrativa o laboral amb l'Administració de la Generalitat, sens perjudici del que prevegi l'instrument que en reguli la prestació de serveis, se subjecta a les condicions següents:

- a) La utilització dels recursos TIC per part del personal extern ha de ser prèviament autoritzada pel departament, organisme o entitat.
- b) Qualsevol sol·licitud d'alta, baixa o manteniment de l'accés dels usuaris externs a la xarxa s'ha de cursar pels mitjans establerts a través de la unitat responsable de l'execució del contracte del departament, organisme, entitat o persona designada a l'efecte.
- c) Quan l'estació de treball estigui connectada a la xarxa, l'accés al correu electrònic de l'empresa externa només es podrà realitzar a través del correu web.
- d) El sistema operatiu ha de comptar amb el suport i el manteniment del fabricant i tots els programes que ho requereixin han d'estar instal·lats amb una llicència vàlida.
- e) L'estació de treball ha de tenir instal·lat un tallafoc, un programari antivirus, eines de neteja de programari maliciós (malware) i programari espia (spyware) i una política activa de pedaços. Les actualitzacions de l'antivirus es faran periòdicament, com a mínim, setmanalment. L'antivirus s'ha d'executar automàticament en el moment de l'arrencada, quan s'accedeix en mode lectura a dispositius de memòria externs (disquets, CD, DVD, memòries USB, etc.), o quan s'intenti obrir qualsevol fitxer.

13.2 Cal una autorització prèvia i per escrit del departament, organisme o entitat, en els casos d'ús de l'estació de treball per a l'accés a xarxes externes via connexions tipus mòdem o mòbils, o connectivitat sense fils (wifi) quan l'estació de treball estigui connectada a la vegada a la xarxa de la Generalitat, així com per a la instal·lació de programari no estàndard que permeti a l'estació de treball l'ús com a servidor o com a element de xarxa (servidor web, servidor de correu, etc.).

14. Control i seguiment de l'ús de les TIC

14.1 Els departaments i l'organisme responsable de vetllar per la ciberseguretat en la Generalitat de Catalunya estan facultats per efectuar les tasques de control i seguiment que siguin necessàries en les infraestructures comunes i en les estacions de treball assignades al personal a l'efecte de comprovar i verificar que l'ús de les TIC s'ajusta al que estableix aquesta Instrucció i no genera incidents de ciberseguretat.

14.2 Amb la finalitat de garantir el bon funcionament dels sistemes d'informació i comunicacions, de fer un seguiment de la seva adequada utilització, així com de detectar i respondre als possibles incidents de seguretat, l'Administració de la Generalitat disposa d'eines i mitjans de control per supervisar i fer el seguiment de l'ús de les TIC, els quals, entre d'altres, permeten:

- a) Registrar l'accés als sistemes d'informació.
- b) Limitar l'accés a determinats webs no relacionats amb les activitats de l'Administració, i registrar l'accés del personal a Internet, les pàgines web visitades i l'hora de connexió.
- c) Registrar el volum de correu electrònic enviat i rebut, quins són l'emissor i els destinataris dels missatges i bloquejar aquells missatges que puguin suposar una vulneració d'aquesta Instrucció i/o un risc de ciberseguretat.
- d) Registrar l'ús de les comunicacions de veu i dades dels usuaris, controlar el volum de tràfic de descàrrega de dades des d'Internet, i, si no és justificat, disminuir la velocitat de descàrrega sense previ avís.
- e) Analitzar les aplicacions i els elements de la infraestructura informàtica i de comunicacions de l'Administració de la Generalitat amb la finalitat de detectar i erradicar el codi maliciós i l'equipament informàtic que el creï, distribueixi i/o processi.

14.3 L'operació del control i seguiment s'ha de fer d'acord amb les eines especificades al marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya.

14.4 Els departaments i l'organisme responsable de vetllar per la ciberseguretat poden bloquejar i desconectar qualsevol estació de treball o qualsevol element informàtic i de comunicacions que suposi una amenaça per al bon funcionament de les TIC de l'Administració de la Generalitat o causi incidències.

14.5 Sens perjudici dels punts anteriors i a l'efecte de verificar els indicis existents sobre usos indeguts, il·lícits o abusius, l'accés a la informació necessària es podrà dur a terme per dos mitjans diferents:

- a) Directament sobre l'estació de treball de la persona afectada, amb l'autorització prèvia, amb caràcter d'informació reservada, mitjançant una resolució de la persona titular de la secretaria general o òrgan competent de l'organisme o entitat. L'acte d'accés a la informació es durà a terme respectant la normativa de protecció de dades de caràcter personal i la intimitat i dignitat de la persona afectada, en presència seva i, si ho sol·licita, la d'un representant del personal, dins l'horari de prestació de serveis o laboral. Si la persona afectada es nega a presenciar l'acte de revisió podrà designar una persona que la representi a l'efecte, i, si no la designa, es farà constar la negativa a presenciar la revisió en l'acta corresponent i continuarà el procediment. Els assistents a les actes de revisió han de guardar reserva de totes les actuacions. En l'acta que s'estengui s'ha de fer constar la identificació dels assistents, les actuacions de revisió i comprovació dutes a terme, el resultat de les actuacions, les incidències que s'hagin produït i les que els assistents vulguin manifestar.

- b) Sobre els elements de la infraestructura informàtica i de comunicacions comunes i els sistemes de supervisió i seguiment, amb caràcter d'informació reservada, mitjançant una petició de la persona titular de la secretaria general o òrgan competent de l'entitat corresponent a l'organisme responsable de vetllar per la ciberseguretat a la Generalitat de Catalunya. La resolució ha de detallar degudament la informació sol·licitada (tipus d'informació, espai temporal de la seva creació, etc.). L'acte d'accés a la informació s'ha de fer mitjançant procediments que en garanteixin l'autenticitat i la integritat durant tot el procés d'extracció, processament, transport, traspàs, custòdia i preservació i en col·laboració amb el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), òrgan responsable de l'administració i de l'operació. La informació s'ha de lliurar a la persona designada en la petició, per mitjans que permetin garantir-ne la seguretat. En defecte de designació s'ha de lliurar al de la persona titular de la secretaria general o òrgan competent de l'entitat corresponent.

15. Incompliment de les normes d'aquesta Instrucció

15.1 El personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya ha de subjectar les seves actuacions al que estableix aquesta Instrucció. Qualsevol excepció en el seu compliment, sempre que sigui justificada en l'exercici de les funcions i tasques encomanades, ha de ser autoritzada prèviament pel superior jeràrquic o la persona responsable corresponent.

15.2 Davant qualsevol ús dels elements d'infraestructura TIC que contravinguin el que disposa aquesta Instrucció, els òrgans competents, sens perjudici que adoptin les mesures de restricció o de suspensió d'ús que considerin escaients, han d'exigir les responsabilitats disciplinàries o de qualsevol altre tipus que se'n derivin, d'acord amb la normativa vigent.

15.3 En el cas d'incompliment del que determina aquesta la Instrucció per part del personal extern, s'ha d'aplicar el que estableixi el contracte de prestació de serveis, sens perjudici que la Generalitat pugui adoptar les mesures de restricció o suspensió que consideri adients, així com altres mesures orientades a efectuar les reclamacions a les quals aquest incompliment pugui donar lloc.

16. Publicitat

16.1 Els òrgans competents han d'adoptar les mesures oportunes per donar la màxima difusió d'aquesta Instrucció entre el personal que tingui accés a les TIC.

16.2 Aquesta Instrucció està disponible per al personal de la Generalitat en el portal d'informació i serveis ATRI.

16.3 Els departaments han de posar a disposició del personal aquesta Instrucció a la intranet departamental o al mitjà equivalent de publicació de les normes internes. També es posarà a disposició del personal que, sense tenir una relació laboral amb

l'Administració de la Generalitat, tingui accés a la informació per a la prestació d'un servei.

17. Entrada en vigor i efectes

17.1 Queda sense efectes la Instrucció 1/2012, de 15 de juny, sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, així com totes les instruccions, circulars o ordres de servei que s'oposin o contradiguin el que estableix aquesta Instrucció.

17.2 Les persones titulars de les secretaries generals dels departaments i dels òrgans competents dels organismes i entitats poden adequar les previsions d'aquesta Instrucció, dins l'àmbit corresponent, a les especificitats tècniques que així ho requereixin.

17.3 Aquesta Instrucció entra en vigor el dia de la signatura.

Ana Isabel
Marcos Vilar - DNI
40936797V (SIG)

Firmado digitalmente por Ana Isabel Marcos Vilar -
DNI 40936797V (SIG)
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES,
o=Departament de Polítiques Digitals i
Administració Pública, 2.5.4.97=VATES-50811001G,
ou=Treballador públic de nivell alt de signatura,
title=Secretària d'Administració i Funció Pública,
sn=Marcos Vilar - DNI 40936797V, givenName=Ana
Isabel, serialNumber=IDCES-40936797V, cn=Ana
Isabel Marcos Vilar - DNI 40936797V (SIG)
Fecha: 2018.10.03 12:34:19 +02'00'

Annabel Marcos i Vilar
Secretària d'Administració i Funció Pública