



Instrucció 8/2020, de 24 de novembre, 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 i permet l'accés digital 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 del seu ús per part del personal al servei de l'Administració de la Generalitat previst en la Instrucció 3/2018, de 3 d'octubre, 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, principalment en l'àmbit tecnològic, relacionat amb les eines informàtiques i espais o serveis corporatius que l'Administració posa a disposició dels empleats públics i l'accés a les xarxes.

Tenen especial rellevància les modificacions introduïdes per adaptar-se i facilitar la prestació de serveis en la modalitat de treball en remot, així com la possibilitat d'ús voluntari dels dispositius digitals propietat de l'empleat amb les condicions d'ús fixades per l'Administració, i que comporten necessàriament la supressió de determinades restriccions en les regles d'ús de les dispositius digitals, l'accés a les xarxes i la seguretat de la informació respecte de l'ús de les TIC en la modalitat presencial de prestació de serveis.

D'altra banda, s'incideix en la regulació de l'ús de les eines col·laboratives corporatives i de coordinació, amb especial atenció en evitar l'ús d'aquelles eines no corporatives quan existeixin solucions en l'entorn professional i quan es tracti informació confidencial. En aquest sentit i relacionat amb el deure de reserva que han de observar els empleats públics, aquesta instrucció introdueix la premissa que la informació o dades que el personal utilitza en durant la seva activitat professional té el caràcter de confidencial, amb excepció d'aquelles dades que ja tinguin la consideració de públiques.

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 digitals estan incloses 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 asseguri uns resultats basats en criteris uniformes a tota l'organització, de conformitat amb les competències que m'atribueix i en ús de les competències que normativament té atribuïdes la Secretaria d'Administració i Funció Pública, 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 dels dispositius digitals, la gestió eficient de la infraestructura informàtica i de comunicacions. A aquests efectes, s'entén per dispositiu digital qualsevol equipament tecnològic amb independència del seu format, grandària o capacitat, proporcionat per l'administració o de la propietat de l'empleat públic, mitjançant els quals s'accedeix a informació, dades, serveis, aplicacions i sistemes d'informació corporatius, o s'estableixen qualsevol tipus de comunicacions, sigui text, veu i vídeo, amb les eines de comunicacions digitals corporatives.
- 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, 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, empra els sistemes d'informació i comunicacions de l'Administració de la Generalitat per a la prestació de serveis.

3. Ús general de les TIC

3.1 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 per desenvolupar les tasques i funcions encomanades, en la forma i les condicions que es preveuen en aquesta Instrucció.

3.2 Els empleats públics poden utilitzar de forma voluntària els dispositius digitals de la seva propietat per desenvolupar les tasques encomanades. En aquest cas resultarà d'aplicació la present instrucció quan es tracti informació de la Generalitat de Catalunya o quan s'utilitzin sistemes o serveis corporatius.

Les condicions d'ús dels dispositius digitals propis es fixen per l'Administració mitjançant els serveis de gestió TIC i de ciberseguretat i requereixen de la seva acceptació expressa per part de l'empleat.

3.3. Els criteris generals de seguretat i les regles d'ús segur en 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.

3.4 Amb caràcter general, es considera que la informació o la dada que el personal utilitza en durant la seva activitat professional té el caràcter de confidencial, amb independència de si utilitza un dispositiu digital d'ús personal, i amb excepció de les dades que ja tinguin el caràcter de públiques.

4. Credencials d'accés a la informació

4.1 Les credencials d'accés als dispositius digitals i a les aplicacions – identificador/contrasenya i certificat digital/número secret (PIN), o *dada multi factor*, 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 desatesos els dispositius digitals un cop superat el procés d'identificació i autenticació sense bloquejar-ne prèviament l'accés.
- e) Utilitzar en l'àmbit personal les credencials corporatives en comptes de correu personals, xarxes socials i altres aplicacions.

5. Ús dels dispositius digitals i de la informació

5.1 La Generalitat de Catalunya posa a disposició del personal els dispositius digitals necessaris, descrits en la el punt 1.2 lletra b) d'aquesta Instrucció, per al compliment de les seves obligacions de servei i laborals.

5.2 La informació s'ha d'emmagatzemar en les eines informàtiques o els serveis corporatius que l'Administració posa a disposició dels empleats públics.

5.3 En relació amb l'ús dels dispositius digitals, el personal ha de seguir les següents instruccions:

- a) L'ús de dispositius d'emmagatzematge extern queda limitat a l'emmagatzematge de dades que tinguin el caràcter de públic. El seu ús en la resta de casos serà excepcional, quan no es pugui utilitzar l'equipament assignat a l'empleat o bé no es pugui accedir als espais o serveis corporatius i, en tot cas, d'acord amb els instruccions de ciberseguretat vigents.
- b) Abstenir-se d'emmagatzemar informació no relacionada amb les tasques i funcions encomanades, en especial, emmagatzemar als espais de xarxa corporatius fitxers multimèdia (vídeos, fotografies, música, entre d'altres) que no siguin necessaris per al desenvolupament de les funcions encomanades.
- c) El personal podrà utilitzar els seus mitjans personals per a aquelles eines o aplicacions que es trobin accessibles des d'Internet. Per a les aplicacions i eines no obertes a internet caldrà que utilitzi els dispositius digitals corporatius i/o eines informàtiques (com l'accés segur VPN) que els responsables TIC posin a la seva disposició.
- d) Abstenir-se d'alterar o modificar els dispositius digitals corporatius i, en concret, accedir físicament al seu interior per tal de manipular-los.
- e) Abstenir-se de 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.

- f) Abstenir-se d'instal·lar o modificar maquinari i programari, així com els canvis d'ubicació dels equips fixos o la seva assignació a altres persones, sense l'autorització prèvia de l'àrea TIC o serveis de gestió TIC.
- g) En cas d'ús habitual de dispositius digitals propis del personal, els responsables TIC i de ciberseguretat poden requerir modificar la configuració del dispositiu per garantir la seguretat i la privadesa, així com per facilitar l'accés als recursos corporatius.

5.4 Per a funcions d'emmagatzematge, col·laboració, treball en equip, comunicacions, processament i aplicacions, entre d'altres, el personal ha de fer ús dels espais digitals i eines que l'Administració posa a la seva disposició.

5.5 Fora del centre de treball habitual, el personal és responsable del bon ús i de la seguretat dels dispositius digitals corporatius que li siguin assignats.

5.6 Per tal de limitar la pèrdua de dades o l'accés indegut a aquestes dades en els casos de pèrdua, sostracció o similar del dispositiu digital o altres suports que continguin informació de l'usuari, els departaments i/o Agència de Ciberseguretat de Catalunya podran prendre, un cop l'afectat hagi presentat la comunicació i/o denúncia, les mesures adients per protegir la informació del dispositiu digital, incloent el seu esborrat, si escau.

5.7 El personal podrà fer un ús privat dels diferents elements dels dispositius digitals corporatius sempre que es faci de manera excepcional, no abusiva i circumstancial als efectes d'atendre assumptes inexcusables o que facilitin la conciliació de la vida familiar i laboral.

6. Configuració, instal·lació i ús del programari

6.1 El personal ha de fer ús de dels serveis informàtics, aplicacions informàtiques o versions instal·lades per l'àrea TIC o serveis de gestió 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) Utilitzar procediments i eines no corporatives i instal·lar programari alienes a l'Administració que permetin alterar les polítiques de la configuració i l'ús de l'equipament informàtic.
- 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 per la prestació del servei s'ha de fer, preferentment, a través de les xarxes corporatives proporcionades per la Generalitat de Catalunya. En cas d'usar wifi privada per a la connexió a internet, caldrà que aquesta requereixi de contrasenya per establir connexió.

Cal abstenir-se de connectar a internet utilitzant xarxes WIFIs públiques que no vinculades a l'Administració i al seu Sector Públic com, entre altres, cibercafès, aeroports, restaurants o centres comercials.

7.2 Amb la finalitat de protegir la informació del dispositiu digital corporatiu i d'evitar la sobrecàrrega de la xarxa, llevat dels casos relacionats directament amb les tasques i funcions encomanades, quan el personal es troba en una oficina corporativa o fa ús del VPN corporatiu 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, que no tinguin relació directa amb les tasques i funcions encomanades.

7.3 El personal pot fer un ús privat de la connexió a Internet corporativa i del VPN corporatiu sempre que es faci de manera excepcional, no abusiva i circumstancial a l'efecte d'atendre assumptes inexcusables o que facilitin la conciliació de la vida familiar i laboral. No es podrà utilitzar la connexió a Internet corporativa i del VPN corporatiu per al desenvolupament d'activitat privades de les quals s'hagi autoritzat la compatibilitat.

Així mateix, el personal no pot connectar els dispositius digitals propis fent ús de la connexió del VPN corporatiu.

8. Ús d'eines de comunicació digital

8.1 En l'àmbit professional i per al compliment de les tasques i funcions assignades s'han d'utilitzar les eines comunicació digital corporativa, com entre altres, el correu electrònic o les solucions d'àudio i videoconferència corporativa, que la Generalitat posa a disposició del personal.

Per garantir la confidencialitat de la informació, les eines de comunicació digital corporativa s'han d'utilitzar d'acord amb les guies d'ús disponibles i les regles de seguretat previstes per cada eina, així com les regles sobre imatge corporativa.

8.2 Quan sigui necessari garantir la identitat *de l'usuari*, la integritat de la informació continguda, la confidencialitat d'aquesta informació i la no refutació per part del receptor, caldrà utilitzar el certificat proporcionat per l'Administració.

8.3 El personal s'ha d'abstenir d'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 contingut d'aquest tipus de qualsevol altre usuari de la Generalitat de Catalunya, ho ha de posar en coneixement del superior jeràrquic.

8.4 El personal ha d'abstenir-se de 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.

8.5 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) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.

8.6 El personal pot fer un ús privat de les eines comunicació digital corporatives 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 corporatius, vàlids per a la signatura o el xifratge de documents i correus electrònics, l'autenticació en sistemes d'informació i la realització de tràmits amb plenes garanties jurídiques i tècniques.

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 Els certificats es poden revocar sense avís previ, així com recuperar eventualment les claus de xifratge, 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.

9.6 Quan sigui necessari rebre informació xifrada de col·laboradors externs que tinguin una bústia de correu corporativa, s'empraran els certificats autoritzats o emesos per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

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 corporatives les aplicacions i serveis que l'Administració posa a disposició del personal i que pretenen:

- a) Facilitar i millorar la comunicació, tant individualment com en grup.
- b) Promoure la mobilitat interna dins d'una seu o fora d'ella.
- c) Proveir de capacitats per treballar en equip ja sigui dins del seu àmbit o organisme, com transversal dins de la Generalitat i amb col·laboradors externs quan s'escaigui.

d) Facilitar la interacció en remot amb persones o entitats externes a la Generalitat.

10.2 No es poden usar eines no corporatives quan existeixin solucions en l'entorn professional i quan es tracti informació confidencial.

10.3 L'usuari haurà d'utilitzar l'entorn web de les eines de col·laboració corporatives quan hi accedeixi des d'un dispositiu personal.

10.4 El personal pot fer un ús privat de les eines de col·laboració corporatives sempre que es faci de manera excepcional, no abusiva i circumstancial i a l'efecte d'atendre assumptes inexcusables o que facilitin la conciliació de la vida familiar i laboral. En cap cas es podrà utilitzar aquestes eines per desenvolupar activitats privades la compatibilitat de les quals hagi estat autoritzada.

11. Tractament d'incidències

11.1 En cas d'avaría o d'anomalia en el funcionament dels dispositius digitals, eines de comunicació digitals, o eines de col·laboració, 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 o serveis de gestió TIC.

11.2 En cas de danys en el dispositiu digital, 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 del dispositiu digital assignat 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 *i a l'àrea TIC o servei de gestió TIC.*

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

12.1 El personal s'ha d'abstenir d'esborrar informació dels dispositius digitals, de la xarxa, espais o serveis corporatius, aplicacions corporatives, 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 o serveis de gestió TIC els dispositius digitals i suports externs que custodii segons el procediment establert per cada departament o entitat.

L'àrea TIC gestionarà o eliminarà, d'acord amb els procediments establerts, els dispositius digitals i la informació i les aplicacions.

12.2 Quan un usuari 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, s'aplicarà el procediment establert en aquells moments quant a disponibilitat i/o bloqueig dels serveis informàtics.

Una vegada aplicat el bloqueig se li podrà permetre l'accés a la bústia de correu i al sistema de valisa electrònica per un període mínim 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 dels serveis informàtics que la Generalitat de Catalunya va posar a la disposició del personal per a l'exercici de les seves funcions mitjançant procediments i garanties previstos en la normativa vigent.

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 identitat de personal extern serà gestionada pel servei corporatiu de gestió d'identitats i control d'accés als recursos (GICAR), sense que es pugui habilitar identitats genèriques no vinculades unívocament a una persona física. El personal extern només es podrà connectar a la xarxa corporativa utilitzant el seu identificador corporatiu.
- c) Quan el dispositiu digital estigui connectat 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) El dispositiu digital 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 pegats. Les actualitzacions de l'antivirus es faran periòdicament, com a mínim, diàriament. 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.

- f) El Departament o organisme corresponent podrà modificar la configuració dels dispositius digitals del personal extern, i si escau, incorporar el programari necessari perquè els dispositius s'autenitiquin.

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 el dispositiu digital estigui connectat a la vegada a la xarxa de la Generalitat, així com per a la instal·lació de programari no estàndard que permeti als dispositius digitals 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, Agència de Ciberseguretat de Catalunya i els serveis de gestió TIC en la Generalitat de Catalunya estan facultats per efectuar les tasques de control i seguiment que siguin necessàries en les infraestructures comunes, dispositius digitals i serveis d'informació assignats 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 incidències operatives o de ciberseguretat.

14.2 Amb la finalitat de garantir el bon funcionament dels sistemes d'informació i comunicacions i dispositius digitals, 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 dispositius digitals i aplicacions, als sistemes d'informació i a les infraestructures comunes.
- b) Limitar l'accés a determinats webs o infraestructures comunes 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 digitals 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 comuna, serveis i els dispositius digitals amb la finalitat de detectar i eradicar 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 i d'acord amb els procediments operatius dels serveis de gestió TIC i de ciberseguretat.

14.4 Els serveis de gestió TIC i de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, poden bloquejar i desconectar qualsevol dispositiu digital o infraestructura comuna 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 els dispositius digitals 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 comuna i els serveis d'informació, 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'Agència de Ciberseguretat 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 patrimonials per als casos de pèrdua o us deficient dels dispositius digitals, si escau, 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 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 3/2018, del 3 d'octubre, 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.