



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NÚM. EXPEDIENT

RA012016002530/X2016002948

TÍTOL EXPEDIENT

Aprovació d'Instrucció sobre l'ús de les eines i serveis TIC a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

DILIGÈNCIA:

Aprovat en els termes de la resolució/acord de l'expedient X2016002948 de 27/09/2016

Signat electrònicament a Mollet del Vallès,

Codi de verificació electrònic: c359c756-f5fb-46d0-9e3a-eb6e38338d34



Aquest document és una còpia fidel del que consta en els arxius electrònics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i queda autoritzat per la seva signatura electrònica. En aplicació de la Llei 11/2007, de 22 de juny, les còpies impreses que se'n facin tenen la consideració de còpia autèntica, atès que el codi segur de validació que inclou permet comprovar-ne l'autenticitat, validesa i integritat a la seu electrònica de l'Ajuntament (<https://seuelectronica.molletvalles.cat/eseu/csv>).



Ajuntament de
Mollet del Vallès

MOLLET

A prop i amb futur!



Instrucció sobre l'ús de les eines i serveis TIC a l'Ajuntament de Mollet del Vallès

Setembre 2016



Instrucció sobre l'ús de les eines i serveis TIC a l'Ajuntament de Mollet del Vallès

1. Objecte d'aquestes normes

L'Ajuntament de Mollet del Vallès assigna al seu personal un lloc de treball, normalment equipat, per a l'exercici de les funcions que té encomanades. Avui, l'extensió i intensitat de les eines i serveis que es faciliten, fan recomanable adequar i definir els criteris i les regles d'ús per a tot el personal de l'Ajuntament.

Amb aquesta finalitat s'aproven i es fan públiques les normes que es detallen a continuació.

2. Àmbit d'aplicació

Aquesta instrucció és d'aplicació a tot el personal que treballa a l'Ajuntament de Mollet del Vallès, independentment de la seva relació de serveis, i als càrrecs electes que per raó del seu càrrec o ocupació facin servir les eines i serveis electrònics propis de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

També és d'aplicació al personal extern que degudament autoritzat faci servir aquestes eines i serveis.

3. Ús de les TIC en general.

Les diferents eines i serveis que configuren les TIC de l'Ajuntament de Mollet del Vallès tenen la consideració d'eines de treball que la corporació posa a disposició del personal inclòs en l'àmbit d'aplicació d'aquesta instrucció i són propietat municipal. Aquestes eines i serveis són gestionades pel Servei de Tecnologia i Comunicacions (TIC).

L'ús d'eines tecnològiques privades o particulars amb connexió a les xarxes i serveis de l'Ajuntament, només es podrà fer amb l'autorització expressa del Servei TIC i sempre sota la responsabilitat exclusiva del propietari d'aquestes.

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, i el personal ha de fer-ne un ús adequat essent responsable de qualsevol activitat relacionada amb l'ús del seu accés personal.

En relació amb les credencials d'accés a la informació, el personal s'abstindrà de realitzar les accions següents:

- a) Evadir, alterar o modificar, així com suplantar els sistemes d'autorització i control d'accés.



- b) 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.
- c) Deixar desatesa la estació de treball un cop superat el procés d'identificació i autenticació sense bloquejar prèviament el seu accés.

3.1. Ús de les eines i serveis.

L'Ajuntament de Mollet del Vallès posa a disposició del personal les eines i serveis electrònics necessaris per al compliment de les seves obligacions de servei i laborals. S'entén per eines als efectes d'aquesta Instrucció l'equipament informàtic fix o portàtil a través del qual el personal accedeix habitualment a la informació, aplicacions i sistemes d'informació necessaris per al desenvolupament habitual de les seves funcions, incloent l'ordinador de sobretaula o portàtil, telèfons fixos, mòbils, tauletes, escàners, impressores i d'altres equips. També s'inclouen els certificats digitals de qualsevol tipus que hagin estat facilitats per l'Ajuntament com a mitjà d'identificació electrònica de la persona empleada.

S'entén per serveis tots els permisos d'accés electrònic a les diferents plataformes pròpies o d'altres entitats públiques a les quals es tingui accés per raó de l'ocupació. Això inclou també els permisos d'accés remot a la xarxa corporativa a través de connexions segures.

En relació amb l'ús de les eines de treball, el personal s'abstindrà de realitzar, ja sigui dins o fora de la seva jornada de treball, les accions següents:

- a) Realitzar trucades no autoritzades a serveis de xarxa intel·ligent, enteses com aquells 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 no relacionada amb les tasques i funcions encomanades, en especial, emmagatzemar als espais de xarxa fitxers multimèdia (vídeos, fotografies, música, entre altres) que no siguin necessaris pel desenvolupament de les funcions encomanades.
- c) Connectar o instal·lar equips propietat del personal a la xarxa informàtica, llevat d'autorització expressa del Servei TIC.
- d) Alterar o modificar els equips informàtics subministrats i, en concret, accedir físicament a l'interior d'aquests per tal de manipular-los.
- e) Fer ús dels equips informàtics assignats a d'altres usuaris sense el seu coneixement, llevat que s'autoritzi pel responsable del servei o del Servei TIC.
- f) La instal·lació o modificació de maquinari i programari, així com els canvis d'ubicació dels equips o la seva assignació a d'altres persones, sense l'autorització prèvia del Servei TIC.



- g) L'accés a xarxes sense fils alienes a l'Ajuntament de Mollet del Vallès, tret que sigui autoritzat.
- h) La subscripció a qualsevol tipus de servei de pagament.

Quan sigui indispensable emmagatzemar informació en el disc local de l'estació de treball o en suports externs, i la persona responsable del servei ho autoritzi, és responsabilitat del personal prendre les mesures adequades per protegir la informació segons el seu nivell de confidencialitat o criticitat, protegint-la d'accessos il·legítims, i seguint sempre les instruccions referents al tractament de la informació en funció de la seva classificació i, si escau, donant compliment a les mesures establertes per la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Fora del centre de treball habitual, el personal és responsable del bon ús i de la seguretat dels equips i eines de treball que li siguin assignades.

El personal podrà fer un ús privat dels diferents equips i eines 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.

3.2. Configuració i instal·lació del software corporatiu.

El personal ha de fer ús del software corporatiu que sigui instal·lat pel Servei TIC als equips i eines. La seva utilització ha de tenir una finalitat professional orientada al compliment de les seves obligacions de servei i laborals.

Les persones usuàries poden fer ús d'altres aplicacions web externes sempre que s'hagi obtingut la corresponent autorització de la direcció de serveis i que el seu ús sigui compatible amb les mesures de seguretat de l'Ajuntament.

En relació amb l'ús del software corporatiu, el personal s'abstindrà de realitzar les accions següents:

- a) Desactivar i/o modificar dels paràmetres de configuració del programari antivirus o de protecció d'altre codi maliciós que s'executa automàticament per protegir la informació i el sistema.
- b) Alterar la configuració predefinida pel Servei TIC, així com la seva configuració d'arrencada.
- c) Copiar totalment o parcialment el programari instal·lat protegit per les lleis de propietat intel·lectual (copyright).



3.3. Accés a Internet.

La connexió a Internet, que es realitzarà únicament mitjançant la xarxa corporativa habilitada a l'efecte, es justifica per finalitats professionals i exclusivament per al compliment de les funcions i tasques assignades.

L'Ajuntament es reserva el dret de monitoritzar i comprovar de forma aleatòria qualsevol sessió d'accés a internet.

Per tal de protegir els sistemes d'informació corporatius i d'evitar la sobrecàrrega de la xarxa, llevat d'aquells casos relacionats directament amb les tasques i funcions encomanades i amb l'autorització de l'òrgan competent, el personal s'abstindrà de realitzar, 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 pàgines web de vídeos en línia o la participació en jocs en línia.
- b) Descarregar fitxers i/o programes que no estiguin justificats en l'exercici de les funcions i tasques encomanades, incloent música, vídeo i jocs.
- c) Connexió a tertúlies (xat), fòrums de discussió, grups de treball o qualsevol aplicació interactiva, tret d'autorització expressa per part de la direcció de serveis.
- d) Ús personal de les xarxes socials amb les eines i equips de l'Ajuntament, tret que sigui autoritzat per la direcció de serveis i sempre que es tracti d'activitats pròpies del seu lloc de treball o que hagin estat encarregades específicament.

El personal podrà fer un ús privat de la connexió a Internet 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.

4. Instrucció general d'ús del correu electrònic

El personal de l'Ajuntament ha de fer un bon ús del correu electrònic que li ha estat atribuït per a l'exercici de les seves funcions. Amb aquest objectiu, ha de complir aquestes normes i fer un ús responsable del correu electrònic i de totes les accions que es duguin a terme en la seva utilització.

4.1. Usos admesos i no admesos del correu electrònic

L'ús del compte de correu electrònic facilitat per l'Ajuntament s'ha de limitar al desenvolupament de les funcions pròpies del lloc de treball. D'acord amb això:



Només es pot emprar amb finalitats privades si es tracta d'un ús circumstancial per motius personals, que no sigui abusi i no perjudiqui la seguretat dels sistemes d'informació de l'organització, ni el normal desenvolupament de les funcions encomanades.

No es pot utilitzar per a activitats professionals alienes a les tasques encomanades. En cap cas es podrà fer ús del correu electrònic pel desenvolupament d'activitats privades la compatibilitat de les quals hagi estat autoritzada.

L'ús de comptes personals web mail (tipus *gmail*, *yahoo*, *hotmail*, etc.) només es pot fer per a finalitats personals amb les condicions exposades en el punt 3.1. En cap cas es pot emprar un compte de correu web mail per a l'exercici de les funcions encomanades, llevat que s'autoritzi expressament.

Les persones usuàries que tinguin atribuïda la gestió de comptes de correu genèrics associats a determinats tràmits, projectes o a unitats administratives (per exemple projecteseuropeus@molletvalles.cat o admin.electronica@molletvalles.cat) en cap cas en poden fer difusió i/o ús per motius personals.

No es permet l'ús de l'adreça de correu electrònic corporatiu per contractar serveis personals no relacionats amb l'activitat professional. Tampoc es podrà fer servir com a compte de contacte o identificació en xarxes socials o similars, quan aquestes siguin d'ús personal.

Es prohibeix la configuració d'altres comptes de correu als equips i eines facilitades, fora dels comptes de correu corporatius facilitats per la mateixa entitat.

Es permet l'ús de programes xat, xarxes socials, missatgeria instantània, etc. durant la jornada laboral quan aquest ús estigui vinculat a l'exercici de les funcions encomanades.

L'ús de les adreces de correu electrònic publicades al directori o llibreta d'adreces corporativa es podrà emprar per a l'exercici de les funcions respectives en les comunicacions entre el personal de l'Ajuntament.

Les adreces de correu electrònic publicades al directori o llibreta d'adreces corporativa no es poden facilitar a terceres persones alienes a l'organització, llevat que resulti necessari per a l'exercici d'alguna de les funcions encomanades. Tampoc es podran utilitzar per a la difusió, enviament o reenviament, de missatges que no guardin relació directa amb les tasques i funcions encomanades, especialment pel que fa a la difusió de correu no desitjat (*spam*), missatges amb finalitat publicitària i/o, comercial, ni continguts de caràcter ideològic, religiós, sexista ni pornogràfic.

La tramesa massiva de correus electrònics a la llibreta d'adreces corporativa, està reservada només a aquells continguts relacionats amb la política de comunicació de l'Ajuntament. Per tant no està permesa la tramesa de cap mena de comunicació de caràcter massiu, tret que s'hagi obtingut la corresponent autorització del Servei d'organització,



administració electrònica i RRHH o de l'àmbit de Comunicació en funció del seu contingut.

No obstant l'anterior, els òrgans de representació de les persones empleades i les seccions sindicals legalment constituïdes, podran fer ús de les adreces de correu electrònic publicades al directori o llibreta d'adreces corporativa per trametre informació relacionada exclusivament amb l'activitat sindical a l'Ajuntament. Les persones treballadores poden oposar-se a la utilització de l'adreça amb aquesta finalitat, adreçant-se directament a la secció sindical en qüestió.

4.2. Gestió de la bústia de correu

La bústia de correu electrònic no s'ha d'utilitzar en cap cas com a repositori documental o arxiu. Correspon a cada usuari vetllar perquè la gestió de la informació continguda al seu correu electrònic sigui adequada. Per això:

Amb caràcter general es limita la mida dels correus electrònics a 25 Mb. No obstant això, es podrà fixar altres capacitats de manera puntual o fixa, prèvia petició i valoració per part del Servei TIC.

Cal revisar i buidar periòdicament la safata d'entrada i la de sortida, per tal de mantenir una mida de la bústia inferior a 1Gb. Cal eliminar els missatges que no s'hagin de conservar i arxivar-ne la resta a la carpeta o subcarpeta adient, especialment els que poden tenir un contingut personal.

Els missatges que formin part d'un procediment administratiu, o altres que s'hagin de conservar, només es poden eliminar del compte de correu si prèviament han estat degudament arxivats a l'expedient corresponent.

Els correus electrònics amb finalitats privades que es conservin s'han d'assenyalar com a tals, ja sigui mitjançant una denominació o marca que els permeti identificar, ja sigui mitjançant la creació d'una carpeta específica per a correus privats on es guardin aquest tipus de missatges.

Cal esborrar, periòdicament, els missatges de la paperera o carpeta d'eliminats.

4.3. Recomanacions de bon ús del correu electrònic

Emprar l'opció de còpia oculta (CCO), quan s'envii un missatge a més d'una persona destinatària que no formi part de l'Ajuntament.

Utilitzar l'opció de reenviar només en els casos en què la persona destinatària pugui accedir tant a l'emissor del missatge, com el seu contingut, i tota la informació de la cadena de correus que en formen part.



En cas d'absència programada es pot activar el missatge d'absència d'oficina per facilitar una altra adreça de contacte que garanteixi la continuïtat de l'activitat.

Revisar les adreces dels destinataris, abans d'enviar el missatge. Quan es reenvia un correu electrònic, eliminar les adreces dels anteriors destinataris per no difondre, de forma injustificada, adreces de correu de tercers.

Identificar clarament i concisa l'assumpte i no incloure-hi dades personals.

Evitar enviar arxius excessivament grans i emprar les eines de compressió disponibles per reduir-ne la mida. Amb caràcter general la mida màxima permesa és de 25 Mb.

4.4. Cessament de la relació laboral

L'Ajuntament pot cancel·lar la prestació del servei de correu en el moment en què finalitzi la relació contractual amb l'empleat o quan l'usuari n'estigui fent un mal ús. La persona treballadora té dret a obtenir els missatges personals que en aquell moment estiguin emmagatzemats a la carpeta de missatges personals que designi o que es puguin identificar com a tals. La resta de missatges es poden analitzar per determinar si resulten necessaris per a la continuïtat de l'activitat o bé si es poden suprimir.

4.5. Accés al compte de correu electrònic per part de l'Ajuntament

L'Ajuntament pot fer controls automatitzats sobre l'ús del correu electrònic, per tal de vetllar pel normal funcionament del sistema (volum de trànsit, volum dels missatges enviats, etc.). Només s'accedirà al contingut dels missatges o dels documents adjunts quan no es puguin utilitzar altres mecanismes menys intrusius, en els següents casos:

- a) Per dur a terme tasques de manteniment o vinculades a la seguretat del sistema. En aquests casos, s'informarà la persona treballadora de les tasques que s'han de realitzar i se li oferirà la possibilitat de ser-hi present.
- b) Per comprovar, en el si d'una informació reservada o d'un procediment disciplinari, l'ús del correu electrònic, en aquells casos en què hi hagi indicis que la persona treballadora n'ha fet un mal ús. En aquest cas, cal l'autorització del cap de recursos humans a petició de l'instructor del procediment. L'accés s'ha de fer en presència de la persona treballadora o, si escau, d'un representant del personal.
- c) Per garantir la continuïtat laboral en cas d'absència imprevista de la persona treballadora. Si, per una necessitat improrrogable lligada a l'activitat laboral, cal accedir al contingut dels missatges del correu electrònic de la persona treballadora absent, aquesta pot delegar en una altra persona treballadora per verificar la forma com es duu a terme l'accés. No es pot accedir en cap cas, per aquest motiu, als missatges que la persona treballadora hagi assenyalat com a privats o que tingui emmagatzemats en una carpeta identificada com a privada.



5. Conseqüències de l'incompliment d'aquestes normes d'ús del correu electrònic

Quan l'Ajuntament detecti un mal ús de les eines i serveis corporatius per part d'una persona usuària, se l'advertirà formalment per escrit, sens perjudici de l'aplicació, si escau, del règim disciplinari corresponent

En qualsevol moment, el Servei TIC podrà suspendre de manera motivada l'autorització d'accés a determinats serveis quan es detecti un mal ús, donant coneixement a la persona interessada i a la direcció de serveis corresponent.

6. Publicitat i entrada en vigor

Aquesta instrucció serà notificada personalment i es posarà a disposició de tot el personal afectat mitjançant la seva publicació al Portal de Transparència.