

**CONSILIUL EUROPEI**  
**Direcția pentru Infrafracțiuni Economice**  
**Direcția Generală pentru**  
**Drepturile Omului și Afaceri Juridice**  
**Strasbourg, Franța**  
**2 aprilie 2008**

**Recomandări pentru cooperarea dintre autoritățile  
de aplicare a legii și furnizorii de servicii de internet  
împotriva criminalității informatice**

Adoptate în cadrul Conferinței internaționale  
*Cooperarea împotriva Criminalității Informatice*  
Consiliul Europei, Strasbourg, 1-2 aprilie 2008

Prezentele recomandări reprezintă rezultatul mai multor runde de discuții dintre reprezentanții industriei și autoritățile de aplicare a legii care s-au reunit în perioada octombrie 2007 - februarie 2008, sub auspiciile Proiectului Consiliului Europei privind Criminalitatea Informatică. Ele sunt însoțite de un studiu detaliat.

Recomandările au fost discutate ulterior și adoptate în cadrul Conferinței internaționale "Cooperare împotriva Criminalității Informatice" (Consiliul Europei, Strasbourg, Franța) în perioada 1-2 aprilie 2008.

Recomandările constituie un instrument neobligatoriu care poate fi acum distribuit și folosit spre a sprijini autoritățile de aplicare a legii și furnizorii de servicii din orice țară, în vederea cooperării împotriva criminalității informatice, cu respectarea rolurilor și responsabilităților fiecăruia, precum și a drepturilor utilizatorilor de internet.

## **Recomandări pentru cooperarea dintre autoritățile de aplicare a legii și furnizorii de servicii de internet împotriva criminalității informatice<sup>1</sup>**

### **Introducere**

1. Construirea unei societăți informatice necesită consolidarea încrederii în tehnologia informației și comunicațiilor (ICT), protecția datelor cu caracter personal și a dreptului la viața privată, precum și promovarea unei culturi mondiale a siguranței informatice în contextul în care societățile din întreaga lume depind din ce în ce mai mult de ICT și sunt astfel vulnerabile la criminalitatea informatică;

2. Concluziile primei și celei de-a doua Reuniuni Mondiale la Nivel Înalt cu privire la Societatea Informatică (Geneva 2003, Tunis 2005) au relevat, printre altele, angajamentul de a construi o societate informatică tolerantă în care toate persoanele să poată crea, accesa, utiliza și face schimb de informații și cunoștințe, să își poată realiza potențialul și îmbunătăți calitatea vieții, plecând de la premisa reprezentată de obiectivele și principiile Cartei Națiunilor Unite și cu respectarea și susținerea integrală a Declarației Universale a Drepturilor Omului, ceea ce necesită noi forme de parteneriat și cooperare între instituțiile statului, sectorul privat, societatea civilă și organizațiile internaționale;

3. Furnizorii de servicii de Internet (ISP) și autoritățile de aplicare a legii (AAL) joacă un rol crucial în realizarea acestei viziuni;

4. Legislația națională armonizată cu prevederile Convenției Consiliului Europei privind criminalitatea informatică („Convenția de la Budapesta“) permite țărilor să creeze o bază juridică solidă pentru cooperarea între sectoarele public și privat, organele de cercetare, precum și pentru cooperarea internațională;

5. Recomandările nu au rolul de a înlocui cadrul juridic existent, ci pleacă de la premisa că acesta există și asigură un sistem echilibrat de instrumente de cercetare, precum și garanțiile procesuale aferente pentru protejarea drepturilor fundamentale ale omului, cum ar fi libertatea de exprimare, respectarea vieții private, a domiciliului și a corespondenței, precum și dreptul la protecția datelor. Se recomandă, așadar, ca statele să adopte reglementări în dreptul lor național care să implementeze integral dispozițiile procedurale prevăzute de Convenția privind criminalitatea informatică, care să stabilească competențele organelor de cercetare și obligațiile autorităților de aplicare a legii, cu respectarea condițiilor și garanțiile prevăzute de Articolul 15 din Convenție. Acestea vor:

- asigura eficiența activității autorităților de aplicare a legii;
- proteja furnizorii de servicii de Internet de a oferi aceste servicii;
- asigura alinierea reglementărilor naționale cu standardele mondiale;
- promova standarde mondiale în locul soluțiilor izolate la nivel național;
- contribui la garantarea siguranței juridice și a primatului legii, inclusiv principiile legalității, proporționalității și necesității;

---

<sup>1</sup> Prezentul document nu reflectă în mod necesar poziția oficială a Consiliului Europei. Pentru informații suplimentare vă rugăm transmiteți mesaj pe adresa Alexander.seger@coe.int

6. În sensul prezentelor recomandări, vom folosi definiția „furnizorului de servicii” prevăzută de Convenția privind criminalitatea informatică, respectiv Articolul 1, care definește „furnizorul de servicii” în termeni generali, având următorul înțeles:

- i orice entitate publică sau privată care oferă utilizatorilor serviciilor sale posibilitatea de a comunica prin intermediul unui sistem informatic, și
- ii orice altă entitate care prelucrează sau stochează date informatice pentru acest serviciu de comunicații sau pentru utilizatorii săi;

7. Pentru a spori siguranța informatică, a reduce la minimum utilizarea serviciilor în scopuri ilegale și pentru a consolida încrederea în ICT, este esențial ca furnizorii de servicii de Internet și autoritățile de aplicare a legii să coopereze în mod eficient, luând în considerare rolul fiecăruia, costul cooperării și drepturile cetățenilor;

8. Scopul prezentelor recomandări este de a ajuta autoritățile de aplicare a legii și pe furnizorii de servicii de Internet să își organizeze cooperarea în domeniul criminalității informatice. Acestea se bazează pe bunele practici existente și ar trebui să fie aplicabile în orice țară din lume, în conformitate cu legislația națională și cu respectarea libertății de exprimare și a dreptului la viața privată, precum și a dreptului la protecția datelor cu caracter personal și a altor drepturi fundamentale ale cetățenilor;

9. Așadar, se recomandă ca statele, autoritățile de aplicare a legii și furnizorii de servicii de Internet să ia următoarele măsuri la nivel național:

### **Recomandări comune**

10. Autoritățile de aplicare a legii și furnizorii de servicii de Internet să efectueze schimb de informații în vederea consolidării capacității de a depista și combate noile tipuri de criminalitate informatică. Autoritățile de aplicare a legii ar trebui să fie încurajate să îi informeze pe furnizorii de servicii cu privire la tendințele din evoluția criminalității informatice;

11. Autoritățile de aplicare a legii și furnizorii de servicii de Internet să promoveze cooperarea – și nu confruntarea – inclusiv prin schimbul de bune practici. Sunt încurajate întâlniri periodice pentru schimb de experiență și soluționarea eventualele probleme;

12. Autoritățile de aplicare a legii și furnizorii de servicii să fie încurajați să elaboreze o procedură scrisă pentru cooperare. Dacă este posibil, ambele părți să fie încurajate să își trimită reciproc puncte de vedere structurate referitoare la astfel de proceduri;

13. Să fie avută în vedere crearea de parteneriate formale dintre autoritățile de aplicare a legii și furnizorii de servicii, în vederea stabilirii unor relații pe termen lung, cu garanții adecvate pentru ambele părți, referitoare la faptul că parteneriatul nu va încălca nici un drept legal al sectorului privat și nici nu va împiedica exercitarea competențelor legale de către autoritățile de aplicare a legii;

14. Atât autoritățile de aplicare a legii cât și furnizorii de servicii de Internet să apere drepturile fundamentale ale cetățenilor potrivit standardelor Națiunilor Unite și altor standarde europene și internaționale aplicabile, cum ar fi Convenția din 1950 a Consiliului Europei pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale, Pactul din 1966 al Națiunilor Unite cu privire la Drepturile Civile și Politice, Convenția din 1981 a Consiliului Europei pentru protejarea persoanelor față de prelucrarea automatizată a datelor cu caracter personal și potrivit dreptului național. Astfel se creează limite acceptabile pentru nivelul posibil de cooperare;

15. Autoritățile de aplicare a legii și furnizorii de servicii de Internet sunt încurajați să coopereze în vederea aplicării normelor naționale cu privire la respectarea vieții private și protecția datelor, însă și cu privire la fluxurile transfrontaliere de date. La nivelul Consiliului Europei și al OECD se stabilesc liniile directoare în această privință;

16. Ambele părți să aibă în vedere costurile cererilor și răspunsurilor la cererile primite. Să fie elaborate o serie de proceduri care să aibă în vedere impactul financiar al acestor activități și aspectele legate de suportarea cheltuielilor sau acordarea de compensații echitabile părților în cauză.

#### **Măsurile recomandate autorităților de aplicare a legii**

17. Cooperare amplă și strategică - Autoritățile de aplicare a legii să sprijine furnizorii de servicii prin încurajarea unei cooperări ample și strategice, care să includă organizarea de seminarii periodice de pregătire tehnică și juridică, precum și transmiterea răspunsurilor cu privire la cercetările desfășurate în baza plângerilor depuse de către furnizorii de servicii sau în baza informațiilor colectate pornind de la activitățile infracționale cunoscute care au fost raportate de către furnizorii de servicii;

18. Procedurile pentru cererile obligatorii - Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să elaboreze proceduri scrise, care să cuprindă măsuri adecvate referitoare la celeritatea emiterii și îndeplinirii cererilor obligatorii, precum și să se asigure că cererile sunt îndeplinite în conformitate cu procedurile convenite;

19. Pregătirea profesională - Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să asigure pregătirea profesională pentru personalul propriu privind aplicarea procedurilor respective, inclusiv modul de obținere a înregistrărilor de la furnizorii de servicii și modul de prelucrare a informațiilor primite, instruire asupra tehnologiilor de internet și a impactului acestora în general, precum și modul de respectare a siguranței juridice și a drepturilor fundamentale ale persoanelor;

20. Resurse tehnice – Personalul de aplicare a legii care răspunde de cooperarea cu furnizorii de servicii să dispună de resursele tehnice necesare, inclusiv acces la Internet, o adresă de poștă electronică emisă de instituția în cadrul căreia lucrează, numele instituției fiind indicat în textul adresei, precum și alte resurse tehnice care să le permită să primească informații în siguranță, pe cale electronică, de la furnizorii de servicii;

21. Personalul desemnat și punctele de contact – Cooperarea dintre autoritățile de aplicare a legii și furnizorii de servicii să se limiteze la

personalul specializat. Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să desemneze puncte de contact pentru cooperarea cu furnizorii de servicii;

22. Autoritatea pentru cereri - Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să stabilească clar, în cadrul unor proceduri scrise, persoanele care pot autoriza fiecare tip de măsură și de cerere către furnizorii de servicii de Internet, precum și care este modul de validare/autentificare a acestor cereri de către furnizorii de servicii de Internet;

23. Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să pună la dispoziția furnizorilor de servicii de Internet informații cu privire la procedurile și, în măsura posibilului, cu privire la persoanele care răspund de cooperarea cu furnizorii de servicii de Internet, precum și funcțiile acestora;

24. Verificarea provenienței cererii – Proveniența unei cereri formulată de o autoritate de aplicare a legii trebuie să poată fi verificată de către furnizorii de servicii:

- Întreaga corespondență să cuprindă numele, numărul de telefon și adresa de poștă electronică a autorității de aplicare a legii care solicită transmiterea unor înregistrări, pentru ca astfel furnizorul de servicii să îl poată contacta pe solicitant dacă apar probleme
- furnizorilor de servicii nu ar trebui să li se solicite să corespundeze cu o autoritate de aplicare a legii prin adresa personală de poștă electronică a acestuia, ci printr-un cont de poștă electronică adecvat, asigurat de instituția în cadrul căreia acesta își desfășoară activitatea
- toate scrisorile să fie transmise cu antetul departamentului, iar toată corespondența să cuprindă numărul centralei telefonice a instituției și adresa paginii de Internet a instituției, pentru ca furnizorii de servicii să ia măsuri în vederea verificării autenticității cererilor, dacă consideră că acest lucru este necesar;

25. Cererile – Cererile formulate de autoritățile de aplicare a legii către furnizorii de servicii să fie formulate în scris (sau în alt mod electronic acceptabil din punct de vedere juridic) și să lase dovadă scrisă. În cazuri foarte urgente, atunci când sunt acceptate și cererile formulate verbal, acestea trebuie urmate imediat de transmiterea documentației scrise (sau altă metodă electronică acceptabilă);

26. Formatul standard al cererii – La nivel național, și în măsura posibilului la nivel internațional, autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să creeze un standard structurat pentru formatul folosit la transmiterea cererilor, precum și la transmiterea răspunsurilor la cereri. Cererile ar trebui să cuprindă cel puțin următoarele informații:

- Număr de înregistrare
- Precizarea temeiului juridic
- Precizarea informațiilor solicitate
- Informații care permit verificarea provenienței cererii;

27. Precizia și corectitudinea cererilor - Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să se asigure că cererile sunt formulate în mod exact, complet și clar, și că au furnizat suficiente detalii pentru a permite furnizorilor de servicii

să identifice datele cerute. Acestea sunt încurajate să se asigure că cererile sunt trimise furnizorului de servicii care deține înregistrările respective. Este recomandat să se evite formularea de cereri pentru furnizarea de date multiple și neprecizate;

28. Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să furnizeze cât mai multe informații privind investigația pe care o desfășoară, în măsura în care acest lucru nu prejudiciază cercetările sau vreun drept fundamental, pentru a permite furnizorilor de servicii să identifice datele solicitate;

29. Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să ofere explicații și asistență furnizorilor de servicii privind tehnicile de investigație, fără referiri concrete la spețe, pentru a îi ajuta să înțeleagă modul în care cooperarea lor va contribui la eficientizarea cercetărilor împotriva criminalității și la asigurarea unei mai bune protecții a cetățenilor;

30. Stabilirea nivelului de prioritate - Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să stabilească nivelul de prioritate pentru cereri, mai ales pentru cele care se referă la cantități mari de date, pentru a permite furnizorilor de servicii să îndeplinească mai întâi cele mai importante cereri. Stabilirea priorităților este cel mai bine realizată în mod consecvent la nivel național în rândul tuturor autorităților de aplicare a legii, și dacă este posibil la nivel internațional;

31. Formularea de cereri corespunzătoare - Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să țină cont de cheltuielile cauzate furnizorilor de servicii în îndeplinirea cererilor și să le acorde furnizorilor de servicii timp suficient pentru a răspunde. Acestea ar trebui să aibă în vedere faptul că este posibil ca furnizorii de servicii să fie în situația în care trebuie să răspundă și altor cereri formulate de alte autorități și să monitorizeze cu atenție volumul cererilor formulate;

32. Confidențialitatea datelor - Autoritățile de aplicare a legii să asigure confidențialitatea datelor primite;

33. Evitarea cheltuielilor care nu sunt necesare și evitarea tulburării operațiunilor economice - Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să evite cheltuielile care nu sunt necesare și de asemenea să evite tulburarea desfășurării operațiunilor economice de către furnizorii de servicii și a altor activități;

34. Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să limiteze utilizarea serviciului punctelor de contact în cazuri de urgență doar la astfel de cazuri.

35. Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să se asigure că măsurile de conservare a datelor informatice și alte măsuri provizorii sunt urmate la timp de emiterea dispozițiilor privind dezvăluirea datelor respective; în caz contrar furnizorul de servicii de internet ar trebui să fie informat la timp cu privire la faptul că datele conservate nu mai sunt necesare;

36. Cererile internaționale – Pentru cererile adresate furnizorilor de servicii de internet din altă țară, autoritățile naționale de aplicare a legii să fie încurajate să nu adreseze cererile direct furnizorilor de servicii de internet aflați în străinătate, ci să utilizeze procedurile prevăzute în tratatele internaționale, de exemplu Convenția privind criminalitatea informatică și rețeaua punctelor de contact 24/7 pentru măsuri urgente, inclusiv cererile sau dispozițiile de conservare a datelor;

37. Cererile de asistență judiciară internațională – Autoritățile de aplicare a legii și autoritățile de justiție penală să fie încurajate să ia măsurile necesare pentru a se asigura că cererile referitoare la luarea de măsuri provizorii sunt urmate de inițierea procedurii internaționale de asistență judiciară, în caz contrar furnizorul de servicii de internet să fie informat la timp cu privire la faptul că datele conservate nu mai sunt necesare;

38. Coordonarea dintre organele de aplicare a legii - Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să își coordoneze cooperarea cu furnizorii de servicii de internet și să facă schimb de bune practici la nivel național și internațional. La nivel internațional, să utilizeze instituțiile internaționale de reprezentare competente în acest scop;

39. Programele de cooperare în domeniul penal - Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să își organizeze interacțiunile cu furnizorii de servicii menționate sub forma unui program cuprinzător și ofere o descriere a acestui program furnizorilor de servicii, care ar urma să cuprindă:

- Informațiile necesare pentru a contacta personalul din cadrul autorității de aplicare a legii desemnat pentru îndeplinirea programului respectiv, precum și orele între care personalul respectiv este disponibil
- Informațiile necesare pentru ca furnizorii de servicii să transmită documentele personalului desemnat
- Alte informații referitoare la personalul desemnat (spre exemplu, dacă autoritatea de aplicare a legii cooperează cu mai multe țări, eventual limba în care trebuie traduse documentele, etc.);

40. Auditul sistemului cooperare în domeniul penal - Autoritățile de aplicare a legii să fie încurajate să monitorizeze și să realizeze un audit al sistemului de prelucrare a cererilor pentru scopuri de statistică, pentru a identifica punctele forte și cele slabe și să publice rezultatele, dacă este cazul;

### **Măsurile recomandate furnizorilor de servicii**

41. Cooperarea în vederea reducerii la minimum a utilizării serviciilor în scopuri ilegale – Sub rezerva drepturilor și libertăților aplicabile, cum ar fi libertatea de expresie, respectarea vieții private și prevederilor legale naționale sau internaționale, precum și a acordurilor încheiate cu utilizatorii, furnizorii de servicii ar trebui să fie încurajați să coopereze cu autoritățile de aplicare a legii pentru a contribui la reducerea la minimum a utilizării serviciilor în scopul desfășurării unor activități infracționale potrivit legii;

42. Furnizorii de servicii să fie încurajați să semnaleze autorităților de aplicare a legii orice incidente de natură infracțională care îi afectează sau de care au luat la cunoștință. Acest lucru nu obligă pe furnizorii de servicii să caute în mod activ fapte sau împrejurări care constituie indicii ale desfășurării unor activități ilegale;

43. Furnizorii de servicii să fie încurajați să sprijine autoritățile de aplicare a legii în ceea ce privește educarea, pregătirea profesională și în alte moduri în ceea ce privește serviciile și operațiunile pe care le desfășoară.

44. Răspunsul la cererile venite din partea autorităților de aplicare a legii - Furnizorii de servicii să fie încurajați să facă toate eforturile rezonabile pentru a ajuta autoritățile de aplicare a legii executând cererea;

45. Procedura de a răspunde la cereri - Furnizorii de servicii să fie încurajați să elaboreze proceduri scrise, care să cuprindă măsuri adecvate de celeritate și diligență pentru îndeplinirea cererilor, și să se asigure că răspunsurile la cereri sunt conforme cu procedura convenită;

46. Pregătirea profesională - Furnizorii de servicii să fie încurajați să asigure pregătire corespunzătoare membrilor personalului lor care răspund de punerea în aplicare a acestor proceduri;

47. Personalul desemnat și punctele de contact - Furnizorii de servicii să fie încurajați să desemneze personal pregătit în mod corespunzător ca puncte de contact pentru cooperarea cu autoritățile de aplicare a legii;

48. Asistența în regim de urgență - Furnizorii de servicii să fie încurajați să stabilească modul în care autoritățile de aplicare a legii pot lua legătura cu personalul lor care răspunde de cooperarea în domeniul criminalității și în afara orelor de program, în cazuri de urgență. Furnizorii de servicii ar trebui să fie încurajați să asigure informații pertinente autorităților de aplicare a legii referitor la asistența în regim de urgență;

49. Resursele – Furnizorii de servicii să fie încurajați să asigure punctelor de contact sau personalului care răspunde de cooperarea cu autoritățile de aplicare a legii resursele necesare pentru a le permite să îndeplinească cererile formulate de autoritățile de aplicare a legii;

50. Programe de cooperare în domeniul criminalității - Furnizorii de servicii să fie încurajați să își organizeze cooperarea cu autoritățile de aplicare a legii sub forma unor programe cuprinzătoare și să ofere autorităților de aplicare a legii o descriere detaliată a acestor programe, care să cuprindă:

- Informațiile necesare pentru a contacta personalul din cadrul furnizorului de servicii care a fost desemnat pentru programul de cooperare în criminalității, precum și orele între care personalul respectiv este disponibil
- Informațiile necesare pentru ca autoritățile de aplicare a legii să poată furniza documente către personalul desemnat
- Alte detalii referitoare la personalul desemnat (cum ar fi măsura în care furnizorul de servicii activează în mai multe țări, eventual limba în care trebuie traduse documentele, etc.);
- Pentru a permite autorităților de aplicare a legii să formuleze cereri precise și corespunzătoare, furnizorii de servicii să fie încurajați să furnizeze informații cu privire la tipul de servicii oferit utilizatorilor, inclusiv adrese de Internet pentru accesarea acestor servicii și obținerea de informații suplimentare, precum și datele de contact pentru obținerea de informații suplimentare;
- Dacă este posibil, furnizorul de servicii de Internet să fie încurajat să ofere, la cerere, o listă a tipurilor de date care ar putea fi pusă la dispoziție autorităților de aplicare a legii pentru fiecare serviciu, la primirea unei cereri referitoare la dezvăluirea de date, autoritatea de aplicare a legii fiind conștientă de faptul că nu toate aceste date vor fi disponibile în cercetările penale;

51. Verificarea provenienței cererilor - Furnizorii de servicii să fie încurajați să ia măsuri pentru verificarea autenticității cererilor primite de la autoritățile

de aplicare a legii, în măsura posibilului și a necesității pentru a se asigura că evidențele referitoare la clienții lor nu sunt dezvăluite unor persoane neautorizate;

52. Răspunsurile - Furnizorii de servicii să fie încurajați să răspundă în scris la cererile primite din partea autorităților de aplicare a legii (sau în alt mod electronic acceptabil) și să se asigure că rămâne o dovadă scrisă privind cererile și răspunsurile, ținând cont de faptul că aceasta nu poate să cuprindă niciun fel de date cu caracter personal;

53. Formatul standard de răspuns – Având în vedere formatul cererilor utilizat de autoritățile de aplicare a legii, furnizorii de servicii să fie încurajați să stabilească un format standard pentru transmiterea datelor și informațiilor către autoritățile de aplicare a legii;

54. Furnizorii de servicii să fie încurajați să soluționeze cererile la timp, în conformitate cu procedurile scrise pe care le-au stabilit și să asigure recomandări autorităților de aplicare a legii cu privire la întârzierile înregistrate în activitatea de îndeplinire a cererilor;

55. Validarea informațiilor transmise - Furnizorii de servicii să fie încurajați să se asigure că datele și informațiile transmise autorităților de aplicare a legii sunt complete, corecte și protejate;

56. Confidențialitatea cererilor – Furnizorii de servicii să asigure confidențialitatea cererilor primite;

57. Explicațiile pentru informațiile sau datele care nu au fost furnizate - Furnizorii de servicii să fie încurajați să ofere explicații autorităților de aplicare a legii care au transmis o cerere, în cazul în care cererea este respinsă sau informațiile nu pot fi furnizate;

58. Auditul sistemului de cooperare în domeniul criminalității - Furnizorii de servicii să fie încurajați să monitorizeze și să realizeze un audit al sistemului de soluționare a cererilor, în scopuri de statistică, pentru a identifica punctele forte și cele slabe, și să publice rezultatele, dacă este cazul;

59. Coordonarea dintre furnizori – ținând cont de reglementările anti-trust/regulile privind concurența, furnizorii de servicii să fie încurajați să își coordoneze cooperarea cu autoritățile de aplicare a legii și să facă schimb de bune practici, folosind în acest scop asociațiile furnizorilor de servicii.