

Projekt o kibernetičkom kriminalu



COUNCIL OF EUROPE CONSEIL DE L'EUROPE

Odjel za gospodarski kriminalitet
Glavna Uprava za ljudska prava
i pravne poslove
Strasbourg, Francuska
2. travnja 2008.

Croatian version

Smjernice za suradnju između policijskih službenika i davatelja internetskih usluga na suzbijanju kibernetičkog kriminala

Donesene na globalnoj Konferenciji
*Suradnja na suzbijanju
kibernetičkog kriminala*
Vijeća Europe,
u Strasbourgu, 1.-2., travnja 2008.

Ove su smjernice rezultat nekoliko krugova razgovora predstavnika gospodarskog sektora i policijskih službenika koji su se susreli u razdoblju od listopada 2007. do veljače 2008. pod pokroviteljstvom Projekta o kibernetičkom kriminalu Vijeća Europe. Smjernice su dopunjene detaljnom studijom osnovnih informacija.

O smjernicama se dalje raspravljalo te su donesene na globalnoj Konferenciji „Suradnja na suzbijanju kibernetičkog kriminala“ (Vijeća Europe, u Strasbourgu u Francuskoj) održanoj 1.-2. travnja 2008. godine.

Smjernice su neobvezujući instrument koji se sada može objaviti i koristiti kao potpora policijskim službenicima i davateljima usluga u bilo kojoj zemlji u svijetu s ciljem organiziranja suradnje u suzbijanju kibernetičkog kriminala uz istovremeno uzajamno poštivanje odgovornosti i prava korisnika interneta.

Smjernice za suradnju između policijskih službenika i davatelja internetskih usluga u suzbijanju kibernetičkog kriminala¹

Uvod

1. Izgradnja informacijskog društva traži jačanje povjerenja u informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT), zaštitu osobnih podataka i privatnosti te poticanje globalne kulture kibernetičke sigurnosti u kontekstu sve veće ovisnosti društava u svijetu o informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji a samim time i izloženosti kibernetičkom kriminalu;

2. Prvi i Drugi svjetski skup o informacijskom društvu (Geneva 2003., Tunis 2005.), koji su između ostalog bili usmjereni na izgradnju sveobuhvatnog informacijskog društva u kojem svatko može stvoriti, imati pristup, koristiti i podijeliti informacije i znanje, ostvariti svoje mogućnosti i unaprijediti kvalitetu života, a koji se temelji na ciljevima i načelima Povelje Ujedinjenih naroda poštujući i podržavajući u potpunosti Opću deklaraciju o ljudskim pravima tražeći nove oblike partnerstva i suradnje među vlada, privatnog sektora, civilnog društva i međunarodnih organizacija;

3. Davatelji internetskih usluga (DIU) i tijela za provedbu zakona (TPZ) imaju ključnu ulogu u realizaciji te vizije;

4. Nacionalno zakonodavstvo usklađeno s Konvencijom o kibernetičkom kriminalu Vijeća Europe (Konvencija iz Budimpešte) pomaže državama u izgradnji pouzdane zakonske osnove za javno-privatnu suradnju, istražne ovlasti i međunarodnu suradnju;

5. Cilj smjernica nije zamijeniti postojeće pravne instrumente već pretpostaviti odgovarajuće zakonske instrumente koji osiguravaju uravnotežen sustav istražnih instrumenata i s njim povezanih zaštitnih mjera, kao i zaštitu temeljnih ljudskih prava, kao što su pravo izražavanja, poštivanja privatnosti, doma i korespondencije i pravo zaštite podataka. Stoga se preporuča da države donesu propise u svom nacionalnom zakonodavstvu s ciljem pune provedbe proceduralnih odredbi Konvencije o kibernetičkom kriminalu te da definiraju istražna tijela i obveze policijskih službenika uz istovremeno osiguranje uvjeta i sigurnosnih mjera predviđenih člankom 15. Konvencije. To će:

- osigurati učinkovit rad tijela za provedbu zakona
- zaštititi sposobnost pružanja usluga davatelja internetskih usluga
- osigurati da nacionalni propisi budu usklađeni sa globalnim standardima
- poticati globalne standarde umjesto izoliranih nacionalnih rješenja
- pomoći u osiguranju zakonitosti postupanja i vladavine prava, uključujući i načelo zakonitosti, primjerenosti i nužnosti;

6. U smislu ovih Smjernica koristimo definiciju davatelja usluge iz članka 1. Konvencije o kibernetičkom kriminalu koja definira „davatelja usluga“ u širem kontekstu kao:

- i svaku fizičku ili pravnu osobu koja korisnicima njihovih usluga pruža mogućnost komunikacije putem kompjuterskog sustava, i
- ii svaki drugi subjekt koji obrađuje ili pohranjuje kompjuterske podatke za takvu komunikacijsku uslugu ili korisnike te usluge;

¹ Ovaj dokument ne odražava nužno službene stavove Vijeća Europe. Daljnje informacije dostupne su na Alexander.seger@coe.int

7. Kako bi se unaprijedila kibernetička sigurnost, a korištenje usluga u nezakonite svrhe svelo na minimum te izgradilo povjerenje u informacijske i komunikacijske tehnologije, ključno je da davatelji internetskih usluga i policijska tijela uzajamno surađuju na učinkovit način, vodeći računa o ulozi svakog od njih, kao i troškovima takve suradnje i pravima građana;

8. Svrha je ovih Smjernica pomoći tijelima za provedbu zakona i davateljima internetskih usluga u strukturiranju njihove suradnje u pogledu pitanja kibernetičkog kriminala. Ta se suradnja zasniva na postojećim dobrim primjerima iz prakse i trebala bi biti primjenjiva u bilo kojoj zemlji u svijetu u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom te uz poštivanje slobode izražavanja, privatnosti, zaštite osobnih podataka i ostalih temeljnih prava građana;

9. Stoga se preporuča da države, policijski službenici i davatelji internetskih usluga poduzmu sljedeće mjere na nacionalnoj razini:

Opće smjernice

10. Policijske službenike i davatelje internetskih usluga trebalo bi potaknuti na razmjenu informacija kako bi ojačali svoju sposobnost otkrivanja i suzbijanja novih vrsta kibernetičkog kriminala. Policijske službenike trebalo bi potaknuti da davatelje usluga obavijeste o trendovima kibernetičkog kriminala;

11. Policijski službenici i davatelji internetskih usluga trebali bi poticati kulturu suradnje – a ne konfrontacije – uključujući razmjenu dobrih primjera iz prakse. Potrebno je stimulirati redovite sastanke s ciljem razmjene iskustva i rješavanja problema;

12. Policijske službenike i davatelje usluga trebalo bi potaknuti na izradu postupaka za uzajamnu suradnju u pisanom obliku. Kad je to moguće trebalo bi potaknuti obje strane na razmjenu strukturirane povratne informacije o suradnji na tim postupcima;

13. Trebalo bi razmotriti formalno partnerstvo između policijskih službenika i davatelja usluga kako bi se uspostavili dugoročni odnosi koji bi jamčili objema stranama da partnerstvo neće povrijediti zakonska prava zajamčena sektoru gospodarstva ili narušavati zakonska ovlaštenja policijskih službenika;

14. I policijski službenici i davatelji internetskih usluga trebali bi štiti temeljna prava građana u skladu sa standardima Ujedinjenih naroda i ostalim primjenjivim europskim i međunarodnim standardima, kao što su Konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda Vijeća Europe iz 1950. godine, Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima Ujedinjenih naroda iz 1966. godine, Konvencija Vijeća Europe o zaštiti pojedinaca u svezi s automatskom obradom osobnih podataka iz 1981. godine, kao i nacionalnim zakonodavstvom. To u određenoj mjeri ograničava razinu moguće suradnje;

15. Policijske službenike i davatelje internetskih usluga treba potaknuti na uzajamnu suradnju u pogledu provedbe standarda za zaštitu privatnosti i podataka na nacionalnoj razini, ali i u pogledu prekograničnog tijeka podataka. Aktivnosti Vijeća Europe i Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) dali su preporuke u tom pogledu;

16. Objе strane trebale voditi računa o troškovima vezanim uz davanje zahtjeva i odgovaranja/reagiranja na zahtjeve. Trebalo bi uspostaviti postupke uzimajući u obzir financijski učinak tih aktivnosti te pitanje naknade troškova ili pravične naknade odgovarajućim strankama.

Mjere koje bi trebali provesti policijski službenici

17. Sveobuhvatna i strateška suradnja – policijske službenike trebalo bi stimulirati u pomaganju davateljima usluga na način da se uključe u sveobuhvatnu i stratešku suradnju sa gospodarskim sektorom, što bi uključilo održavanje redovitih seminara za stručnu i pravnu obuku, kao i davanje povratne informacije o istragama provedenim na osnovi prigovora davatelja usluga ili na obavijestima prikupljenim na osnovi poznatih kaznenih aktivnosti koje prijavljuju davatelji usluga;

18. Postupci za zakonski obvezujuće zahtjeve – policijske službenike trebalo bi potaknuti na izradu postupaka u pismenom obliku, koji bi uključili odgovarajuće mjere zakonitog postupanja u skladu sa zakonom za izdavanje i obradu zakonski obvezujućih zahtjeva te osigurati da se ti zahtjevi provode u skladu s dogovorenim postupcima;

19. Obuka – Policijske službenike trebalo bi potaknuti na organiziranje obuke odabranoj skupini zaposlenika o načinu provedbe tih postupaka, uključujući i način na koji se od davatelja usluga može dobiti evidencija te o načinu obrade primljenih informacija, ali i o internetskim tehnologijama i njihovom učinku općenito, kao i o načinu poštivanja zakonitosti postupanja i temeljnih prava pojedinaca;

20. Tehnički resursi – Policijski službenici nadležni za suradnju sa davateljima usluga trebali bi imati odgovarajuće potrebne tehničke resurse, uključujući i pristup internetu, elektronsku adresu koju je izdala agencija/posrednik, iz koje je jasno vidljiva adresa srodne agencije te ostale tehničke resurse koji omogućuju sigurni primitak informacija od davatelja usluga elektronskim putem;

21. Odabrano osoblje i kontaktne točke – uzajamna suradnja između policijskih službenika i davatelja usluga trebala bi biti ograničena na obučeno osoblje. Policijske službenike trebalo bi potaknuti na određivanje kontaktnih točaka za suradnju sa davateljima usluga;

22. Ovlasti za zahtjeve – Trebalo bi potaknuti policijske službenike da pismenim putem jasno definiraju koje je osoblje ovlašteno za koju vrstu mjera i zahtjeva upućenih davateljima internetskih usluga te kako davatelji internetskih usluga mogu provjeriti vjerodostojnost takvih zahtjeva;

23. Policijske službenike trebalo bi potaknuti da davateljima internetskih usluga učine dostupnim informacije o svojim postupcima i da, kad je to moguće, dostave informaciju o tome koje osoblje, odnosno koja određena radna mjesta su nadležna za suradnju sa davateljima internetskih usluga;

24. Provjera/verifikacija izvora zahtjeva – Davatelji internetskih usluga trebali bi imati mogućnost provjere izvora zahtjeva poslanog od policijskih službenika:

- Svaka korespondencija trebala bi uključiti naziv kontakta, telefonski broj i adresu elektronske pošte policijskog službenika/agenta koji traži evidenciju, tako da u slučaju potrebe davatelj usluge može kontaktirati osobu koja traži podatke;
- ne bi trebalo tržiti da davatelji usluga obavljaju korespondenciju sa agentom putem njegove osobne elektronske pošte, već putem odgovarajuće elektronske adrese osigurane putem agencije;
- svi dopisi trebali bi biti pisani na obrascu sa zaglavljem odjela, a korespondencija bi trebala uključiti broj centrale ureda i adresu internetske stranice, tako da davatelj

usluge, ako to smatra potrebnim, može poduzeti mjere za provjeru vjerodostojnosti zahtjeva;

25. Zahtjevi – Policijski službenici trebaju uputiti zahtjeve davateljima usluga pismenim putem (ili na drugi zakonom predviđen način) radi materijalne evidencije dokumenata. U iznimno hitnim slučajevima kad su dopušteni i usmeni zahtjevi, takvi zahtjevi trebaju odmah biti popraćeni pismenom dokumentacijom (ili drugim zakonom dopuštenim načinom elektronske komunikacije);

26. Standardni obrazac zahtjeva – Policijske službenike trebalo bi poticati da kako na nacionalnoj, tako i po mogućnosti na međunarodnoj razini, koriste standardiziranu i strukturiranu formu za slanje zahtjeva i odgovaranje na zahtjeve. Zahtjevi bi trebali sadržavati barem sljedeće informacije:

- Registarski broj
- Pozivanje na zakonsku/pravnu osnovu
- Posebne podatke koji se traže
- Informacije potrebne za provjeru izvora zahtjeva;

27. Specifičnost i točnost zahtjeva – Policijske službenike trebalo bi potaknuti da osiguraju da zahtjevi koji se šalju budu specifični, potpuni i jasni te da osiguraju dostatnu razinu potankosti potrebnih davateljima usluga za utvrđivanje relevantnih podataka. Treba ih potaknuti da se pobrinu da se zahtjevi šalju evidentiranim/registriranim davateljima usluga. Trebalo bi izbjegavati zahtjeve koji uključuju višestruke i nespecificirane podatke;

28. Policijske službenike trebalo bi potaknuti da dostave što je više moguće podataka o istrazi bez dovođenja u pitanje istrage ili bilo kojih temeljnih prava, kako bi se omogućilo da davatelji usluga ustanove identitet relevantnih podataka;

29. Policijske službenike trebalo bi potaknuti u davanju objašnjenja i pomoći davateljima usluga u pogledu istražnih tehnika koje nisu povezane s pojedinim slučajem kako bi oni shvatili da će njihova suradnja imati za rezultat učinkovitiju istragu kaznenih djela i bolju zaštitu građana;

30. Određivanje prioriteta – Policijske službenike trebalo bi potaknuti na određivanje prioriteta zahtjeva, a posebno onih vezanih uz veliku količinu podataka, kako bi se davateljima usluga omogućilo prioritarno rješavanje najvažnijih zahtjeva. Određivanje prioriteta najbolje je provoditi dosljedno u svim nacionalnim tijelima za provedbu zakona i po mogućnosti na međunarodnoj razini;

31. Primjerenost zahtjeva – Policijske službenike trebalo bi potaknuti da uzmu u obzir troškove koje davatelji usluga imaju u svezi sa takvim zahtjevima te da davateljima usluga osiguraju dovoljno vremena za odgovor. Treba uzeti u obzir da davatelj usluga također trebaju odgovor na zahtjev od drugih policijskih službenika te bi stoga trebalo potaknuti policijske službenike da pažljivo prate količinu podataka koju dostavljaju;

32. Povjerljivost podataka – Policijski službenici trebali bi osigurati povjerljivost primljenih podataka;

33. Izbjegavanje nepotrebnih troškova i prekida poslovanja – Policijske službenike trebalo bi potaknuti da izbjegavaju nepotrebne troškove i prekid poslovanja davatelja usluga i ostalih poslovnih subjekata;

34. Policijske službenike trebalo bi potaknuti na ograničavanje korištenja kontaktnih točaka za hitne slučajeve na isključivo hitne slučajeve kako bi se onemogućila zloraba usluga tih službi.

35. Policijske službenike trebalo bi potaknuti da nakon izdavanja rješenja o zaštiti podataka i ostalih privremenih mjera pravovremeno dostave i rješenja o objavi, ili da se davatelja internetskih usluga pravovremeno obavijesti da više ne postoji potreba za zaštitom podataka;

36. Međunarodni zahtjevi – Nacionalne policijske službenike trebalo bi potaknuti da u pogledu zahtjeva upućenih stranim davateljima internetskih usluga ne upućuju zahtjeve izravno stranim davateljima internetskih usluga nego da koriste postupke opisane u međunarodnim ugovorima, kao što su Konvencija o kibernetičkom kriminalu i mreža kontaktne točke 24/7 za hitne mjere, uključujući rješenja/zahtjeve za zaštitom podataka;

37. Zahtjevi za međunarodnu pravnu pomoć - Policijske službenike i pravosudna tijela trebalo bi potaknuti na poduzimanje potrebnih mjera kako bi se osiguralo da nakon zahtjeva za poduzimanje privremenih mjera uslijede međunarodni postupci za uzajamnu pravnu pomoć, odnosno da davatelj internetskih usluga bude pravovremeno obaviješten da više ne postoji potreba za zaštitom podataka;

38. Koordinacija između policijskih službenika – tijela za provedbu zakona trebalo bi potaknuti na koordinaciju suradnje s davateljima internetskih usluga te razmjenu dobrih primjera iz prakse, kako na nacionalnoj, tako i na međunarodnoj razini. U svrhu razmjene na međunarodnoj razini trebalo bi koristiti u tu svrhu uspostavljena relevantna međunarodna predstavnička tijela;

39. Programi zaštite zakonitosti postupanja – Policijske službenike trebalo bi potaknuti na organiziranje gore opisane uzajamne suradnje sa davateljima usluga u obliku sveobuhvatnog programa zaštite zakonitosti postupanja kao i dostavu opisa takvih programa davatelju usluga, uključujući:

- Informacije potrebne za kontaktiranje s odabranim policijskim osobljem za zaštitu zakonitosti postupanja, kao i informacije o vremenu u kojem je to osoblje dostupno;
- Informacije potrebne davatelju usluge za osiguranje dokumenata osoblju za zaštitu zakonitosti postupanja;
- Ostale pojedinosti specifične za osoblje za zaštitu zakonitosti postupanja (kao npr. opseg u kojem policijski službenik surađuje u različitim zemljama, dokumenti koje treba prevesti na pojedini jezik itd.);

40. Revizija sustava za zaštitu zakonitosti postupanja – Tijela za provedbu zakona trebalo bi potaknuti na praćenje i reviziju sustava obrade zahtjeva za potrebe statistike, na utvrđivanje prednosti i nedostataka te, ako je moguće, na objavu rezultata takve revizije.

Mjere koje trebaju poduzeti davatelji usluga

41. Suradnja s ciljem smanjenja korištenja usluga u nezakonite svrhe na najmanju moguću mjeru – U skladu sa primjenjivim pravima i slobodama, kao što su sloboda izražavanja, privatnosti i ostalih nacionalnih ili međunarodnih zakona i korisničkih ugovora, davatelje usluga trebalo bi potaknuti na suradnju sa policijskim službenicima kako bi se pomoglo u smanjenju obima u kojem se usluge koriste za kriminalne aktivnosti kako su one definirane zakonom;

42. Davatelje usluga trebalo bi potaknuti na izvješćivanje policijskih službenika o slučajevima kriminala koji utječu na davatelje internetskih usluga, a koje je on uočio. To ne obvezuje davatelje usluga na aktivno traženje činjenica ili okolnosti koje ukazuju na nezakonite aktivnosti;

43. Davatelje usluga trebalo bi potaknuti na pomoć policijskim službenicima u obrazovanju i obuci, kao i u pružanju druge potpore u pogledu njihovih usluga i poslovanja;

44. Praćenje zahtjeva od tijela za provedbu zakona – Davatelje usluga trebalo bi potaknuti da poduzmu svaku prihvatljivu inicijativu s ciljem osiguranja pomoći policijskim službenicima u provedbi zahtjeva;

45. Postupci za odgovaranje na zahtjeve – Davatelje usluga trebalo bi potaknuti na izradu pismenih postupaka, koji uključuju odgovarajuće zakonske mjere za postupanje po takvim zahtjevima te osiguranje praćenja takvih zahtjeva u skladu s dogovorenim postupcima;

46. Obuka – Davatelje usluga trebalo bi potaknuti da osiguraju dostatnu obuku za svoje osoblje nadležno za provedbu tih postupaka;

47. Odabrano osoblje i kontaktne točke – Davatelje usluga trebalo bi potaknuti da odrede obučeno osoblje kao kontaktne točke za suradnju s policijskim službenicima;

48. Pomoć u hitnim slučajevima – Davatelje usluga trebalo bi potaknuti na pronalaženje načina na koji policijski službenici mogu stupiti u kontakt sa osobljem za zaštitu zakonitosti postupanja izvan uobičajenih radni sati kako bi riješili hitne slučajeve. Davatelje usluga trebalo bi potaknuti da policijskim službenicima osiguraju relevantne informacije za pomoć u hitnim slučajevima;

49. Resursi – Davatelje usluga trebalo bi potaknuti na osiguranje resursa svojim kontaktnim točkama ili osoblju nadležnom za suradnju s policijskim službenicima koji su nužni kako bi oni udovoljili zahtjevima policijskih službenika;

50. Programi zaštite zakonitosti postupanja – Davatelje usluga trebalo bi potaknuti na organiziranje suradnje sa policijskim službenicima u obliku sveobuhvatnog programa zaštite zakonitosti postupanja kao i na dostavu opisa takvih programa davatelju usluga, uključujući:

- Informacije potrebne za kontaktiranje s odabranim osobljem davatelja usluga za zaštitu zakonitosti postupanja, kao i informacije o vremenu u kojem je to osoblje dostupno;
- Informacije potrebne policijskim službenicima za osiguranje dokumenata osoblju za zaštitu zakonitosti postupanja;
- Ostale potankosti specifične za osoblje za zaštitu zakonitosti postupanja davatelja usluga (kao npr. opseg u kojem davatelj usluga posluje u različitim zemljama, dokumenti koje treba prevesti na pojedini jezik itd.);
- Kako bi se policijskim službenicima omogućilo izdavanje specifičnih i odgovarajućih zahtjeva, davatelje usluga trebalo bi potaknuti na osiguranje informacija o vrsti usluga koje se nude korisnicima, uključujući internetske veze za usluge i dodatne informacije kao i kontaktne podatke za daljnje informacije;
- Kad je to moguće davatelje internetskih usluga trebalo bi poticati da na zahtjev osiguraju popis vrsta podataka koji se mogu dati policijskom službeniku za svaku uslugu po primitku valjanog zahtjeva za objavom podataka od strane policijskog službenika, prihvaćajući da svi ti podaci neće biti dostupni za svako kazneno ispitivanje;

51. Provjera izvora zahtjeva – Davatelje usluga trebalo bi potaknuti na poduzimanje mjera za provjeru vjerodostojnosti zahtjeva kojeg prime od policijskog službenika u mjeri mogućoj i potrebnoj kako bi se osiguralo da se evidencija korisnika ne objavi neovlaštenoj osobi;
52. Odgovor – Davatelje usluga trebalo bi potaknuti da odgovore na pismene zahtjeve policijskih službenika (ili druge vrste zakonom predviđene elektronske komunikacije) te da osiguraju da je praćenje dokumenata dostupno u odnosu na zahtjeve i odgovaranje na njih, prihvaćajući da takvo praćenje možda neće uključiti bilo koje osobne podatke;
53. Standardni format za odgovor na zahtjeve – Uzimajući u obzir format za zahtjeve koji koriste policijski službenici, davatelje usluga trebalo bi potaknuti da koriste standardi format za slanje informacija policijskim službenicima;
54. Davatelje usluga trebalo bi potaknuti da pravovremeno postupaju po zahtjevima, u skladu sa pismenim postupcima koje su definirali te da policijskim službenicima daju smjernice o prosječnom kašnjenju uslijed reagiranja na zahtjev;
55. Provjeravanje poslane informacije – Davatelje usluga trebalo bi potaknuti da osiguraju da je informacija proslijeđena policijskom službeniku potpuna, točna i zaštićena;
56. Povjerljivost zahtjeva – Davatelji usluga trebali bi osigurati povjerljivost primljenih zahtjeva;
57. Objašnjenje u pogledu informacije koja se ne može dati - Davatelje usluga trebalo bi potaknuti na davanje objašnjenja tijelima za provedbu zakona koji šalju zahtjev u slučaju da je zahtjev odbijen ili da se informacija ne može dati;
58. Revizija sustava zaštite zakonitosti – Davatelje usluga trebalo bi potaknuti na praćenje i reviziju sustava obrade zahtjeva za statističke potrebe, na utvrđivanje prednosti i slabosti te, ako je to potrebno, na objavu tih rezultata;
59. Međusobna koordinacija davatelja usluga – uzimajući u obzir protumonopolske propise i propise za zaštitu tržišnog natjecanja davatelje usluga trebalo bi potaknuti na koordinaciju suradnje s policijskim službenicima i razmjenu dobrih primjera iz prakse te u tu svrhu i na korištenje udruga davatelja usluga.