



Оддел за економски криминал
Генерален директорат за
човекови права и правни работи
Стразбур, Франција
2 април 2008 година

Macedonian version

**Упатства за соработка меѓу
органите за спроведување на законите
и интернет сервис провајдерите
во борбата против
компјутерскиот криминал**

Усвоени на глобалната конференција за
соработка во борбата против компјутерскиот криминал
Совет на Европа, Стразбур, 1-2 април 2008 година

Овие упатства се резултат од неколку рунди разговори со претставници од индустријата и органите за спроведување на законите, кои се состануваа во периодот октомври 2007 - февруари 2008 година под покровителство на Советот на Европа, во рамки на Проектот за компјутерски криминал. Истите се надополнети со детална студија која ја објаснува нивната позадина.

Упатствата беа дополнително разгледани и усвоени за време на глобалната конференција за „Соработка во борбата против компјутерскиот криминал“ (Совет на Европа, Стразбур, Франција) на 1-2 април 2008 година.

Упатствата се необврзувачки инструмент, и истите сега веќе може да се дистрибуираат и да се употребуваат со цел да им се помогне на спроведувачите на законите и на давателите на услуги во која било земја во светот да ја организираат нивната соработка во борбата против компјутерскиот криминал, притоа почитувајќи ги нивните соодветни улоги и одговорности, како и правата на интернет корисниците.

Упатства за соработка меѓу органите за спроведување на законите и интернет сервис провајдерите во борбата против компјутерскиот криминал¹

Вовед

1. Воспоставувањето на информатичко општество бара зголемување на довербата во информациските и комуникациските технологии (ИКТ), во заштитата на личните податоци и приватноста, како и унапредување на глобалната култура за компјутерска безбедност во оние општества во светот кои се сè повеќе зависни од ИКТ, а со тоа се ранливи на компјутерскиот криминал;

2. Од првиот и вториот светски самит за информатичко општество (Женева - 2003 и Тунис - 2005 година) - меѓу другото – произлегоа обврски да се изгради инклузивно информатичко општество во кое секој ќе може да креира, пристапува, користи и разменува информации и сознанија, да го достигне својот потенцијал и да го подобри квалитетот на својот животот, во согласност со целите и начелата на Повелбата на Обединетите нации, почитувајќи ја во целост и придржувајќи се до Универзалната декларација за човекови права, која повикува на нови форми на партнерства и соработка меѓу владите, приватниот сектор, граѓанското општество и меѓународните организации;

3. Интернет сервис провајдерите (ИСП) и органите за спроведување на законите играат клучна улога во реализацијата на оваа визија;

4. Националното законодавство, во согласност со Конвенцијата за компјутерски криминал на Советот на Европа (позната како Конвенцијата од Будимпешта), им помага на земјите да создадат цврста правна основа за јавно-приватна соработка, истражни овластувања, како и меѓународна соработка;

5. Упатствата немаат за цел да го заменат постоечкиот законски инструмент, туку претпоставуваат дека постојат соодветни правни инструменти кои нудат добро урамнотежен систем на истражни инструменти, како и поврзани заштитни мерки, но и заштита на основните човекови права, како што се слободата на изразување, почитување на приватниот живот, домот и комуникацијата, но и правото за заштита на податоците. Оттука, се препорачува државите да усвојат прописи во нивните национални законодавства за да можат целосно да ги применат процедуралните одредби од Конвенцијата за компјутерски криминал и да назначат истражни органи и обврски за органите за спроведување на законите при ставањето во сила на условите и заштитните мерки предвидени во Член 15 од Конвенцијата. Со тоа ќе се:

- осигура ефикасна работа на органите за спроведување на законите
- заштити можноста интернет сервис провајдерите да обезбедуваат услуги
- осигура дека националните прописи се во согласност со светските стандарди
- унапредат светските стандарди за сметка на изолираните национални решенија
- помогне да се обезбеди примена на соодветен процес и владеење на правото, вклучувајќи ги и начелата на законитост, пропорционалност и неопходност;

¹ Овој документ не значи дека го одразува официјалниот став на Советот на Европа. За дополнителни информации, Ве молиме контактирајте го г. Александар Сегер на Alexander.seger@coe.int

6. За целите на овие упатства се користи дефиницијата за даватели на услуги од Конвенцијата за компјутерски криминал, наведена во Член 1, каде се дефинира поимот „давател на услуги“ во поширока смисла, со следново значење:

- i кое било јавно или приватно лице кое им овозможува услуги на корисниците да комуницираат преку компјутерски систем, и
- ii кое било друго лице кое обработува или чува компјутерски податоци во име на давателите на такви комуникациски услуги или во име на корисниците на таквите услуги;

7. Со цел да се подобри компјутерската безбедност, да се минимизира користењето на услугите за незаконски цели и да се изгради доверба во ИКТ, од суштинско значење е интернет сервис провајдерите и органите за спроведување на законите меѓусебно да соработуваат на ефикасен начин, со должно почитување на нивните соодветни улоги, на цената на таквата соработка и правата на граѓаните;

8. Целта на овие упатства е да им се помогне на органите за спроведување на законите и интернет сервис провајдерите да ја структурираат својата интеракција во врска со прашањата од областа на компјутерскиот криминал. Упатствата се засновани на постојните добри практики и треба да се применливи во секоја земја ширум светот, во согласност со националното законодавство и почитувањето на слободата на изразување, приватноста, заштитата на личните податоци и други основни права на граѓаните;

9. Оттука, се препорачува државите, органите за спроведување на законите и интернет сервис провајдерите да ги преземат следниве мерки на национално ниво:

Општи упатства

10. Органите за спроведување на законите и интернет сервис провајдерите треба да бидат охрабрени да се вклучат во размена на информации со цел да ги зајакнат своите капацитети за идентификација и борба против новите форми на компјутерски криминал. Органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрени да ги информираат давателите на услуги во врска со појавните трендови на компјутерски криминал;

11. Органите за спроведување на законите и интернет сервис провајдерите треба да промовираат култура на соработка - наместо конфронтација - вклучително и размена на добри практики. Се охрабрува одржување на редовни состаноци со цел размена на искуства и решавање на проблеми;

12. Органите за спроведување на законите и давателите на услуги треба да бидат охрабрени да изготват пишани процедури за меѓусебна соработка. Кога постои можност, и двете страни треба да бидат охрабрени да доставуваат, на основа на реципроцитет, структурирани повратни информации за функционалноста на овие процедури;

13. Треба да се размисли за формирање на формални партнерства меѓу органите за спроведување на законите и давателите на услуги со цел да се воспостават долготрајни односи, со соодветни гаранции за двете страни дека партнерството нема да наштети на било кои законски права во делот на индустријата или да се меша со било кои законски овластувања во делот на спроведувањето на законите;

14. Органите за спроведување на законите и интернет сервис провајдерите треба да ги штитат основните права на граѓаните во согласност со стандардите на Обединетите нации и другите релевантни важечки европски и меѓународни стандарди, како што се Конвенцијата за заштита на човековите права и основните слободи на Советот на

Европа од 1950 година, Меѓународната конвенција за граѓански и политички права на Обединетите нации од 1966 година, Конвенцијата за заштита на поединците во поглед на автоматската обработка на личните податоци на Советот на Европа од 1981 година, како и домашните закони. Ова предвидува разумни граници во поглед на нивото на соработка;

15. Органите за спроведување на законите и интернет сервис провајдерите се охрабрени меѓусебно да соработуваат во поглед на примената на стандардите за приватност и заштита на податоци на национално ниво, но и во поглед на прекуграничниот проток на податоци. Советот на Европа и OECD обезбедуваат насоки во врска со ова;

16. Двете страни треба да внимаваат на трошоците за изготвување и одговарање на барањата. Треба да се изготват процедури кои ќе ги содржат и финансиските импликации од овие активности, како и прашањето за покривање на трошоците или правичен надомест за релевантните страни.

Мерки кои треба да се преземат од страна на органите за спроведување на законите

17. Сеопфатна и стратешка соработка - органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрени да им помагаат на давателите на услуги преку сеопфатна и стратешка соработка со индустријата, која вклучува организирање на редовни технички и правни семинари за обука, како и обезбедување на повратни информации за истрагите спроведени врз основа на приговорите поднесени од давателите на услуги или врз основа на разузнавачки податоци засновани на познати криминални активности пријавени од страна на давателите на услуги;

18. Процедури за правно-обврзувачки барања - органите за спроведување на законите треба да бидат поттикнати да изготват пишани процедури, кои ќе содржат и соодветни мерки за длабинска анализа, за издавање и обработка на правно-обврзувачки барања, кои ќе осигураат дека барањата се спроведуваат во согласност со договорените процедури;

19. Обука - органите за спроведување на законите треба да бидат поттикнати да обезбедат обука за одредена група лица од нивниот персонал за тоа како да се спроведат ваквите процедури, вклучувајќи го и начинот на кој можат да се добијат податоци од давателите на услуги и како да се обработат добиените информациите, но исто така и за интернет технологиите и нивното влијание воопшто, како и за тоа како да се почитуваат соодветните процеси и основните права на поединците;

20. Технички ресурси - спроведувачите на закони, одговорни за соработка со давателите на услуги треба да бидат опремени со потребните технички ресурси, вклучувајќи и пристап до интернет, адреса за електронска пошта (e-mail) издадена од агенција, која очигледно ќе упатува на поврзаната агенција, како и други технички ресурси кои дозволуваат безбеден прием на информации од давателите на услуги по електронски пат;

21. Назначување на персонал и контакт точки - интеракцијата меѓу органите за спроведување на законите и давателите на услуги треба да биде ограничена само на обучениот персонал. Спроведувачите на закони треба да бидат охрабрени да назначат контакт точки за соработка со давателите на услуги;

22. Орган надлежен за барања - органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрени јасно да дефинираат во своите пишани процедури кои лица од органот

за спроведување на законите можат да овластат одреден вид мерки и барања за интернет сервис провајдерите и како овие барања можат да бидат верификувани/ потврдени од страна на интернет сервис провајдерите;

23. Органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрани информациите за нивните процедури да ги направат достапни за интернет сервис провајдерите, и кога постои можност, за тоа кој од персоналот или кои назначени работни места се одговорни за соработка со интернет сервис провајдерите;

24. Верификација на изворот на барањето - изворот на барањето од органите за спроведување на законите треба да биде верификуван од страна на давателите на услуги:

- сите видови на кореспонденција треба да ги содржат следниве елементи: име на контактот, телефонски број и e-mail адреса на лицето/лицата од органот за спроведување на законите кое бара податоци, така што давателот на услугата ќе може да го контактира лицето кое бара податоци, доколку се појават проблеми
- давателите на услуги не треба да разменуваат податоци со лицето од органот за спроведување на законите преку неговата лична e-mail адреса, туку преку соодветна e-mail адреса на органот
- сите писма треба да се испраќаат на меморандум на одделот, а целата кореспонденција треба да ги содржи главните броеви на агенцијата и адресата на веб страната, така што давателите на услуги би можеле да преземат чекори за утврдување на автентичноста на барањата, доколку сметаат дека тоа е соодветно;

25. Барања - барањата од органите за спроведување на законите до давателите на услуги треба да бидат во писмена форма (или друга, законски прифатлива, електронска форма) за да се остави документирана трага. Во исклучително итни случаи, кога се прифаќаат усни барања, веднаш по усното барање мора да се испрати и писмена документација (или друга, законски прифатлива, електронска форма);

26. Стандарден формат на барањата - на национално ниво, и доколку е можно на меѓународно ниво, органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрани да го стандардизираат и структурираат форматот кој се користи за испраќање на барањата и за одговарање на барањата. Во најмала рака, барањата треба да ги содржат следните информации:

- регистарски број
- упатување на правната основа
- посебни податоците што се бараат
- информации за да се верификува изворот на барањето;

27. Специфичност и точност на барањата - органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрани да осигураат дека испратените барања се специфични, целосни и јасни, и дека обезбедуваат задоволително ниво на детали кои ќе им овозможат на давателите на услуги да ги идентификуваат релевантните податоци. Тие треба да бидат охрабрани да осигураат дека барањата се испраќаат до давателот на услугата кој ги има таквите податоци. Барањата за повеќе податоци и неодредени податоци треба да се избегнуваат;

28. Органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрани да обезбедат што е можно повеќе факти во врска со истрагата, без притоа да и наштетат на истрагата

или на кое било основно право, со цел да им се овозможи на давателите на услуги да ги идентификуваат релевантните податоци;

29. Органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрени да обезбедат објаснувања и помош на даватели на услуги во врска со истражните техники кои не се поврзани со конкретен случај за да можат да разберат на кој начин нивната соработка би можела да резултира со поефикасна истрага против криминалот и подобра заштита на граѓаните;

30. Одредување приоритети - органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрени да одредуваат приоритет на барањата, особено оние поврзани со големи количини на податоци, со цел да им овозможат на давателите на услуги да постапуваат најпрво по најважните. Одредувањето приоритети најдобро се прави на доследен начин преку националните органи за спроведување на законите, и, доколку е можно, на меѓународно ниво;

31. Соодветност на барањата - органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрени да внимаваат на трошоците што произлегуваат од барањата за давателите на услуги и да им дадат на давателите на услуги доволно време за одговор. Исто така, треба да бидат свесни дека давателите на услуги можеби треба да одговорат на барања од други органи за спроведување на законите, и треба да бидат охрабрени да ги следат внимателно количините на барања кои им се доставени;

32. Доверливост на податоците – органите за спроведување на законите треба да ја запазат доверливоста на добиените податоци;

33. Избегнување на непотребен трошок и нарушување на деловното работење - органите за спроведување на законите треба да бидат поттикнати да избегнуваат непотребни трошоци и нарушување на деловното работење на давателите на услуги и на другите видови на деловни активности;

34. Органите за спроведување на законите треба да бидат поттикнати да го ограничат користењето на итни услуги од контакт точките на исклучително итни случаи, со единствена цел да се осигура дека оваа услуга не е злоупотребена;

35. Органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрени да осигураат дека по налозите за зачувување на податоци и другите привремени мерки треба да следат налози за откривање на податоците, во соодветно време, или интернет сервис провајдерите треба да бидат информирани навремено дека сочувваните податоци повеќе не се потребни;

36. Меѓународни барања – во врска со барањата упатени до странските интернет сервис провајдери, националните органи за спроведување на законите треба да бидат охрабрени да не упатуваат барања директно до странските интернет сервис провајдери, туку да ги применуваат процедурите предвидени во меѓународните договори, како што се Конвенцијата за компјутерски криминал и мрежата 24/7 на контакт точките за спроведување на законите за итни мерки, вклучувајќи и налози/барања за зачувување;

37. Барања за меѓународна заемна правна помош – органите за спроведување на законите и органите на кривичен прогон треба да бидат охрабрени да преземат неопходни чекори за да осигураат дека барањата за привремени мерки се почитуваат преку меѓународните процедури за меѓусебна правна помош, или интернет сервис провајдерите треба да бидат информирани навремено дека сочувваните податоци повеќе не се потребни;

38. Координација меѓу органите за спроведување на законите - органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрани да ја координираат нивната соработка со интернет сервис провајдерите и меѓусебно да разменуваат добри практики на национално и на меѓународно ниво. На меѓународно ниво, треба да се користат релевантните меѓународни тела за таа намена;

39. Програми за кривична одговорност – органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрани да ги организираат своите активности наведени погоре со давателите на услуги во форма на сеопфатна програма за кривична одговорност, и да достават опис на ваквата програма до давателите на услуги, вклучувајќи:

- информации потребни за стапување во контакт со кривично-одговорниот персонал на органите за спроведување на законите, како и за часовите во кои ваквиот персонал е на располагање
- информации потребни за давателите на услуги да можат да доставуваат документи до кривично-одговорниот персонал
- други специфични податоци за кривично-одговорниот персонал на органите за спроведување на законите (како на пример степенот до кој органите за спроведување на законите соработуваат со повеќе земји, документи кои треба да бидат преведени на одреден јазик и слично);

40. Ревизија на системот на усогласеност - органите за спроведување на законите треба да бидат охрабрани да го следат и ревидираат системот за обработка на барањата заради статистички цели, за идентификување на јаките и слабите страни и, доколку е соодветно, да ги објавуваат тие резултати;

Мерки кои треба да се преземат од страна на давателите на услуги

41. Соработка за да се минимизира користењето на услугите за незаконски цели - врз основа на применливите права и слободи, како што се слободата на изразување, приватноста и другите национални или меѓународни закони, како и договорите за корисниците, давателите на услуги треба да бидат охрабрани да соработуваат со органите за спроведување на законите со цел да помогнат да се минимизира степенот до кој услугите се користат за криминални активности во согласност со она што е дефинирано со закон;

42. Давателите на услуги треба да бидат охрабрани да пријават кривични случаи кои влијаат на интернет сервис провајдерот, за кои истиот е свесен, до органите за спроведување на законите. Ова не ги обврзува давателите на услуги активно да бараат факти или околности кои укажуваат на незаконски активности;

43. Давателите на услуги треба да бидат охрабрани да им помогнат на органите за спроведување на законите во делот на образование, обука и друг вид поддршка во врска со нивните услуги и дејности.

44. Постапување по барањата од органите за спроведување на законите - давателите на услуги треба да бидат охрабрани да ги преземат сите разумни мерки за да им помогнат на органите за спроведување на законите во извршување на барањето;

45. Процедури за одговарање на барањата - давателите на услуги треба да бидат поттикнати да изготват пишани процедури, кои ќе содржат и соодветни мерки за длабинска анализа, за обработка на барањата, и кои ќе осигураат дека барањата се спроведуваат во согласност со договорените процедури;

46. Обука - давателите на услуги треба да бидат охрабрени да осигураат дека доволно обука е обезбедена за нивниот персонал одговорен за спроведување на овие процедури;

47. Назначување на персонал и контакт точки - давателите на услуги треба да бидат охрабрени да назначат обучен персонал во својство на контакт точки за соработка со органите за спроведување на законите;

48. Итна помош - давателите на услуги треба да бидат охрабрени да утврдат начин како органите за спроведување на законите можат да стапат во контакт со нивниот кривично-одговорен персонал надвор од нормалното работно време за решавање на итни ситуации. Давателите на услуги треба да бидат охрабрени да обезбедат релевантни информации за итна помош до органите за спроведување на законите;

49. Ресурси - давателите на услуги треба да бидат охрабрени да ги обезбедат, за контакт точките или за персоналот одговорен за соработка со органите за спроведување на законите, потребните ресурси за да им се овозможи да се усогласат со барањата од органите за спроведување на законите;

50. Програми за кривична одговорност – давателите на услуги треба да бидат охрабрени да ја организираат својата соработка со органите за спроведување на законите во форма на сеопфатна програма за кривична одговорност, и да достават опис на ваквата програма до органите за спроведување на законите, вклучувајќи:

- информации потребни за стапување во контакт со назначениот кривично-одговорен персонал на давателите на услуги, како и за часовите во кои ваквиот персонал е на располагање
- информации потребни за органите за спроведување на законите да можат да доставуваат документи до кривично-одговорниот персонал
- други специфични податоци за кривично-одговорниот персонал на давателите на услуги (како на пример степенот до кој давателите на услуги делуваат во повеќе земји, документи кои треба да бидат преведени на одреден јазик и слично);
- за да им се овозможи на органите за спроведување на законите да направат конкретни и соодветни барања, давателите на услуги треба да бидат охрабрени да обезбедат информации за видот на услуги кои им ги нудат на корисниците, вклучувајќи ги и веб страните за услугите и дополнителните информации, како и контакт податоци за дополнителните информации;
- кога постои можност, интернет сервис провајдерите треба да бидат охрабрени да достават список, по барање, за тоа кои видови на податоци можат да бидат ставени на располагање за секоја услуга за органите за спроведување на законите, по приемот на важечко барање за доставување на податоци од органите за спроведување на законите, потврдувајќи дека не сите податоци би биле достапни за секоја кривична истрага;

51. Верификација на изворот на барањата - давателите на услуги треба да бидат охрабрени да преземат чекори за утврдување на оригиналноста на добиените барања од органите за спроведување на законите колку што е можно и потребно со цел да осигураат дека податоци од досиејата на клиентите не се соопштуваат на неовластени лица;

52. Одговор - давателите на услуги треба да бидат охрабрени да одговорат на барањата од органите за спроведување на законите во писмена форма (или друга, законски прифатлива, електронска форма) за да се осигура дека постои документирана трага во врска со барањата и одговорите, потврдувајќи дека ваквата трага не вклучува ниту еден личен податок;

53. Стандарден формат за одговор - имајќи го предвид форматот на барањата кој го користат органите за спроведување на законите, давателите на услуги треба да бидат охрабрени да го стандардизираат форматот за испраќање на информации до органите за спроведување на законите;
54. Давателите на услуги треба да бидат охрабрени да ги обработат барањата навремено, во согласност со пишаните процедури кои ги имаат дефинирано и да дадат насоки до органите за спроведување на законите за просечните доцнења кои можат да се јават при одговарањето на барањата;
55. Потврдување на испратената информација - давателите на услуги треба да бидат охрабрени да осигураат дека информациите пренесени до органите за спроведување на законите се комплетни, точни и заштитени;
56. Доверливост на барањата - давателите на услуги треба да ја запазат доверливоста на добиените податоци;
57. Објаснување за недоставени информации - давателите на услуги треба да бидат охрабрени да обезбедат објаснување до органот за спроведување на законите кој го испраќа барањето, доколку барањата се одбиени или информацијата не може да се обезбеди;
58. Ревизија на системот на усогласеност - давателите на услуги треба да бидат охрабрени да го следат и ревидираат системот за обработка на барањата заради статистички цели, за идентификување на јаките и слабите страни и, доколку е соодветно, да ги објавуваат тие резултати;
59. Координација меѓу давателите на услуги – посветувајќи посебно внимание на прописите за доверба и конкуренција, давателите на услуги треба да бидат охрабрени да ја координираат соработката со органите за спроведување на законите и меѓусебната размена на добри практики, како и тоа да ги користат здруженијата на даватели на услуги за таа намена.