



COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

قسم مكافحة الجريمة الاقتصادية
الدائرة العامة لحقوق الإنسان والشؤون
القانونية
سترازبورغ - فرنسا
2 إبريل 2008

مشروع حول جرائم المعلوماتية
www.coe.int/cybercrime

مبادئ توجيهية للتعاون بين السلطات القضائية وبين مزودو خدمة الانترنت لمكافحة جرائم المعلوماتية

المعتمدة من قبل المؤتمر العالمي
" التعاون في مكافحة الجرائم المعلوماتية "
مجلس أوروبا، ستراسبورغ، 1-2 إبريل 2008

هذه الإرشادات هي ثمار لحوارات عديدة من النقاشات بين ممثلين من الصناعة المعلوماتية وبين جهات تطبيق القانون والذين اجتمعوا خلال الفترة بين أكتوبر 2007 وفبراير 2008 برعاية مشروع المجلس الأوروبي حول الجريمة المعلوماتية. وهي مكملة بدراسة خلفية مفصلة.
حظيت المبادئ التوجيهية بمزيد من النقاش واعتمدها المؤتمر العالمي " التعاون لمكافحة الجرائم المعلوماتية " (المجلس الأوروبي، ستراسبورغ، فرنسا) في 1-2 إبريل 2008.
هذه المبادئ التوجيهية لا تعتبر أداة ملزمة يمكن تعميمها واستخدامها لمساعدة جهات إنفاذ القانون ومقدمي الخدمات في أي بلد في مختلف أنحاء العالم لتنظيم التعاون فيما بينهم لمكافحة الجريمة الحاسوبية مع احترام أدوار ومسؤوليات كل منهم فضلا عن حقوق مستخدمي الانترنت.

مبادئ توجيهية للتعاون بين السلطات القضائية ومقدمي خدمات الإنترنت لمكافحة الجريمة المعلوماتية¹

مقدمة

1- إن بناء مجتمع المعلومات يتطلب تعزيز الثقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المعروفة اختصاراً ICTs) ، وحماية البيانات الشخصية والخصوصية ، وتعزيز ثقافة عالمية للأمن الحاسوبي في أجواء تعتمد فيه المجتمعات، في جميع أنحاء العالم، بشكل متزايد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وبالتالي تكون عرضة لهذه الجرائم الحاسوبية ؛

2- أقرت القمتان الأولى والثانية الدوليتان حول مجتمع المعلومات والتان عقدتا في جنيف 2003 ثم في تونس 2005 - من بين أشياء أخرى - التزاماً يقضى ببناء مجتمع معلومات شامل يستطيع من خلاله كل شخص بناء معلومات يسهل الوصول إليها والاستفادة منها، وتبادل المعلومات والمعرفة، وتحقيق قدراتهم والتحسين من معيشتهم، وذلك انطلاقاً من مقاصد ومبادئ ميثاق الأمم المتحدة، والاحترام الكامل والالتزام بالإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والذي يدعو إلى أشكال جديدة من الشراكات والتعاون بين الحكومات والقطاع الخاص، والمجتمع المدني والمنظمات الدولية؛

3- يلعب مقدمي خدمات الإنترنت (المعروف اختصاراً ISPs) وسلطات إنفاذ القانون (LEA) تلعب دوراً حاسماً في تحقيق هذه الرؤية ؛

4- تساعد التشريعات الوطنية بما يتماشى مع اتفاقية الجرائم الحاسوبية لمجلس أوروبا ("اتفاقية بودابست") تساعد البلدان على وضع أساس قانوني سليم للتعاون بين القطاعين العام والخاص ، وسلطات التحقيق ، فضلاً عن التعاون الدولي ؛

5- المبادئ التوجيهية ليست بديلاً للألة القانونية القائمة ولكنها تفترض وجود آليات قانونية وافية لتوفير نظام متوازن من أدوات التحقيق، فضلاً عن وسائل الحماية ذات الصلة، وحماية حقوق الإنسان الأساسية مثل حرية التعبير، واحترام الحياة الخاصة، في الوطن والجهة المقابلة للتواصل، والحق في حماية البيانات. ولذلك فمن المستحسن اعتماد الدول للوائح في قوانينها الوطنية من أجل التنفيذ الكامل للأحكام الإجرائية لاتفاقية الجرائم الحاسوبية، وتحديد سلطات التحقيق ووضع الالتزامات أمام جهات إنفاذ القانون وتطبيق الشروط والضمانات المتوخاة في المادة 15 من الاتفاقية. وهذا سوف يوفر:

- ضمان العمل الفعال لسلطات إنفاذ القانون
- حماية قدرة مقدمي خدمات الإنترنت على توفير خدماتها
- ضمان مسايرة اللوائح الوطنية مع المعايير العالمية
- تعزيز المعايير العالمية بدلاً من الحلول الوطنية المعزولة
- المساعدة على ضمان سلامة الإجراءات القانونية، وسيادة القانون، بما في ذلك مبادئ الشرعية، ومبدأ التناسب والضرورة؛

6- لأغراض هذه المبادئ التوجيهية، نستخدم تعريف مزود الخدمة المدرجة في اتفاقية الجرائم الحاسوبية في المادة (1) التي تعرف "مزود الخدمة" على نحو واسع بأنه يعني :

أولاً: أي كيان، قطاع عام أو خاص، يوفر لمستخدمي خدماته القدرة على التواصل عن طريق نظام حاسوبي ، و

ثانياً: أي كيان آخر، يقوم بعمليات أو تخزين بيانات حاسوبية نيابة عن ممثل خدمة الاتصالات هذه أو مستخدم خدمة من هذا القبيل

¹ هذه الوثيقة لا تعبر بالضرورة عن المواقف الرئيسية للمجلس الأوروبي، لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بـ

7- من أجل تعزيز تأمين الفضاء السيبراني (الفضاء الالكتروني) والتقليل من استخدام الخدمات لأغراض غير مشروعة ، وبناء الثقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فمن الضروري لمقدمي خدمات الإنترنت وسلطات إنفاذ القانون أن تتعاون مع بعضها البعض بطريقة فعالة مع مراعاة الواجبة لأدوار كل منها ، وتكلفة هذا التعاون وحقوق المواطنين؛

8- إن الغرض من هذه المبادئ التوجيهية هو مساعدة السلطات القضائية ومزودي خدمات الإنترنت تنظيم تفاعلهم مع بعضهم البعض فيما يتعلق بقضايا جرائم المعلوماتية. وهي قائمة على أفضل الممارسات القائمة، على أن تكون قابلة للتطبيق في كل دولة في جميع أنحاء المعمورة طبقاً للتشريعات المحلية مع احترام حرية التعبير والخصوصية وحماية البيانات الشخصية، وأية حقوق أساسية للمواطنين

9- لذلك، فمن المستحسن للدول، وسلطات إنفاذ القانون ومزودي خدمات الإنترنت القيام بالإجراءات التالية على المستوى الوطني:

مبادئ توجيهية عامة

10- ينبغي تشجيع سلطات إنفاذ القانون ومقدمي خدمات الإنترنت على الاشتراك في مجال تبادل المعلومات لتعزيز قدراتهم على تحديد ومكافحة أنواع الجرائم الحاسوبية الناشئة. وينبغي تشجيع سلطات إنفاذ القانون على إبلاغ مقدمي الخدمات حول اتجاهات الجريمة المعلوماتية؛

11- وينبغي تعزيز ثقافة التعاون بين سلطات إنفاذ القانون ومقدمو خدمات الإنترنت - بدلا من المواجهة - بما في ذلك تبادل الممارسات الجيدة. على أن تعقد اجتماعات منتظمة لتبادل الخبرات على حل المشاكل؛

12- ينبغي تشجيع سلطات إنفاذ القانون ومقدمي الخدمات على استحداث إجراءات مكتوبة للتعاون مع بعضها البعض. وحيثما كان ذلك ممكنا، يجب تشجيع كافة الأطراف على تزويد بعضها البعض بتغذية مرتدة منتظمة بشأن عمل هذه الإجراءات؛

13- ينبغي الأخذ في الاعتبار إقامة شراكات رسمية بين السلطات القضائية وبين مزودي خدمات الإنترنت بغية إنشاء علاقات طويلة المدى مع توفير الضمانات المناسبة لكافة الأطراف على أن لا تشكل هذا النوع من الشراكة انتهاكا لأي حقوق قانونية على جانب الصناعة أو تتعارض مع أي صلاحيات قانونية على جانب سلطات إنفاذ القانون؛

14- ينبغي على كل من سلطات إنفاذ القانون ومقدمي خدمات الإنترنت حماية الحقوق الأساسية للمواطنين وفقا لمعايير الأمم المتحدة وغيرها من المعايير الأوروبية والمعايير الدولية المطبقة ، مثل الاتفاقية الدولية لمجلس أوروبا لعام 1950 لحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية، والميثاق الدولي الخاص بشأن الحقوق المدنية والسياسية لعام 1966 ، واتفاقية مجلس أوروبا عام 1981 لحماية الأفراد فيما يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات الشخصية ، وكذلك القانون المحلي. هذا من شأنه أن يضع حدودا معقولة بشأن مستوى التعاون الممكن؛

15- يجب تشجيع سلطات إنفاذ القانون ومقدمو خدمات الإنترنت على التعاون مع بعضها البعض ليس فقط في ضوء تطبيق معايير الخصوصية وحماية البيانات على المستوى المحلي وإنما أيضا فيما يتعلق بتدفق البيانات عبر الحدود. ويوفر عمل مجلس أوروبا ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية توجيهات في هذا الصدد؛

16- يجب أن يحرص كلا الجانبين على المشاركة في تكاليف تقديم والرد على الطلبات. وينبغي النظر عند وضع الإجراءات باعتبار الأثر المالي لهذه الأنشطة والقضايا التي تتعلق بسداد التكاليف أو التعويض العادل للأطراف ذات الصلة.

التدابير التي ينبغي اتخاذها من قبل سلطات إنفاذ القانون

- 17- من أجل تعاون شامل واستراتيجي - يجب تشجيع سلطات إنفاذ القانون على مساعدة مقدمي الخدمات من خلال الانخراط في تعاون واسع النطاق واستراتيجي مع الصناعة، الأمر الذي من شأنه أن يشمل إجراء حلقات تدريبية تقنية وقانونية بشكل منتظم، فضلا عن تقديم معلومات وملاحظات عن التحقيقات التي أجريت بناء على الشكاوى المقدمة من قبل مقدمي الخدمات أو على أساس المعلومات الاستخباراتية التي جمعت على أساس نشاط إجرامي معروف من قبل مقدمي الخدمات؛
- 18- إجراءات بشأن طلبات ملزمة قانونا - يجب تشجيع سلطات إنفاذ القانون على إعداد إجراءات مكتوبة، متضمنة التدابير المناسبة لبذل العناية الواجبة، من أجل إصدار وتجهيز طلبات ملزمة قانونا ، وضمان أن يتم تنفيذ الطلبات وفقا للإجراءات المنقح عليها؛
- 19- التدريب - ينبغي لسلطات إنفاذ القانون أن تشجع على توفير التدريب لمجموعة معينة من الأفراد التابعين لها حول كيفية تنفيذ هذه الإجراءات، بما في ذلك الطريقة التي بها يمكن الحصول على المدونات من مقدمي الخدمات وكيفية معالجة المعلومات الواردة، ليس ذلك فقط ولكن التدريب أيضا على تقنيات الإنترنت وأثرها بصورة عامة فضلا عن كيفية احترام الإجراءات القانونية والحقوق الأساسية للأفراد؛
- 20- الموارد التقنية - يجب تزويد ضباط السلطات القضائية المعنيين بالتعاون مع مزودي الخدمة بالموارد التقنية اللازمة، بما في ذلك الوصول إلى الإنترنت وعنوان بريد إلكتروني صادر عن وكالة ما يكون واضح فيه اسم الوكالة التابعة له وغيرها من الموارد التقنية التي تسمح لهم بتلقي المعلومات إلكترونيا بشكل آمن من مزود الخدمة.
- 21- ضباط محددون لمهام معينة ونقاط الاتصال - ينبغي أن يقتصر التفاعل بين السلطات القضائية وبين مزودي الخدمة على ضباط مدربين. ويوصى لهؤلاء الضباط تحديد نقاط تمكنهم من خلالها التعاون مع مزودي الخدمة.
- 22- سلطة الطلبات - ينبغي على سلطات إنفاذ القانون أن تعين وبوضوح في الإجراءات المكتوبة من له السلطة من ضباط سلطات إنفاذ القانون في تحديد نوع الإجراءات والطلبات المقدمة لمزودي خدمة الإنترنت ومدى صلاحيتها أو سلامتها، أو كلاهما معا، من قبل مزودي خدمة الإنترنت.
- 23- ينبغي تشجيع سلطات إنفاذ القانون على تيسير إتاحة المعلومات لمقدمي خدمات الإنترنت حول إجراءاتها، وأي من الضباط أو المناصب الوظيفية المسؤولة عن التعاون مع مزودي خدمة الإنترنت ؛ كلما كان ذلك ممكنا؛
- 24- التحقق من مصدر الطلب - يتعين على مزودي الخدمة التحقق من مصدر الطلب المقدم من قبل السلطات القضائية، بحيث:
- ينبغي أن تشمل جميع المراسلات اسم جهة الاتصال ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني لوكيل أو وكلاء سلطة إنفاذ القانون الباحثين عن السجلات، بحيث يمكن لمزودي الخدمة الاتصال بالفرد الطالب في حال ظهور أية مسائل
 - لا يجب الطلب من مزودي الخدمة الرد على عميل من خلال البريد الإلكتروني الشخصي لوكيلها، ولكن من خلال حساب بريد إلكتروني مقدم من قبل وكيل ما مناسب.
 - جميع الخطابات يجب أن تكون على ترويسة القسم الخاص بها، وينبغي أن تتضمن جميع المراسلات الرقم الرئيس لهاتف الوكالة المركزية وعنوان موقعها على شبكة الإنترنت بحيث يتسنى لمقدمي الخدمات اتخاذ الخطوات اللازمة للتحقق من صحة الطلبات إذا رأت ذلك مناسباً.
- 25- الطلبات - يجب أن تتم الطلبات من جهات تطبيق القانون لمزودي الخدمة، يجب ان تتم كتابة (أو غيرها من الطرق الإلكترونية المقبولة قانونا)، وأن يكون لها مسار وثائقي. وفي الحالات العاجلة

للغاية عندما تقبل الطلبات الشفهية، يجب أن يتبعها على الفور توثيق كتابي، أو غيرها من الطرق الإلكترونية المقبولة قانوناً إلكترونياً.

26- معيار تنسيق الطلب - على الصعيد الوطني، وإذا كان ذلك ممكناً على الصعيد الدولي، ينبغي تشجيع جهات تطبيق القانون توحيد وتنسيق القالب المستخدم لإرسال الطلبات والاستجابة للطلبات. وكحد أدنى، يجب أن تحتوى الطلبات على المعلومات التالية:

- رقم التسجيل
- الإستناد إلى أساس قانوني
- تحديد البيانات المطلوبة
- معلومات للتحقق من مصدر الطلب

27- خصوصية ودقة الطلبات - ينبغي تشجيع جهات إنفاذ القانون على أن تضمن أن تكون الطلبات المرسله محددة وكاملة وواضحة، وتوفر مستوى كاف من التفصيل لتمكين مقدمي الخدمات لتحديد البيانات ذات الصلة. كما ينبغي تشجيعهم على ضمان أن يتم إرسال الطلبات إلى مزود الخدمة الذي يحتفظ بالسجلات. مع تجنب تقديم طلبات ذات بيانات متعددة وغير محددة؛

28- ينبغي تشجيع جهات تطبيق القانون على توفير الحقائق الممكنة الخاصة بالتحقيق من دون التأثير على سير التحقيق أو أي من الحقوق الأساسية بحيث يتسنى لمزودي الخدمات تحديد البيانات ذات الصلة.

29- وينبغي تشجيع جهات إنفاذ القانون على تزويد مقدمي الخدمات بالتفسيرات والمساعدة فيما يتعلق بتقنيات التحقيقات التي لا ترتبط بالقضية ذات الصلة، وذلك لتمكينهم من فهم كيف سيكون تعاونها في التحقيقات أكثر فعالية لمكافحة الجريمة وتقديم حماية أفضل للمواطنين؛

30- ترتيب الأولويات - يجب تشجيع جهات إنفاذ القانون على إعطاء الأولوية للطلبات ، ولا سيما تلك المتصلة بكميات كبيرة من البيانات، لتمكين مقدمي الخدمات من التعامل مع الطلبات من حيث الأهم في المقام الأول. وأفضل عملية يتم بها ترتيب الأولويات عندما تدار بطريقة متناسقة عبر السلطات الوطنية لإنفاذ القانون، وعلى الصعيد الدولي، إن كان ذلك ممكناً؛

31- ملائمة الطلبات - يجب تشجيع جهات إنفاذ القانون على أن تضع في اعتبارها تكلفة الطلبات المقدمة لمقدمي الخدمات، وأن تعطي مقدمي الخدمات ما يكفي من وقت للاستجابة والرد. وينبغي أن تعي أيضاً أن يكون هناك حاجة لمقدمي الخدمات إلى الاستجابة للطلبات الواردة من سلطات إنفاذ القانون أخرى، كما ينبغي تشجيعها على أن تراقب الكميات المقدمة بدقة؛

32- سرية البيانات - ينبغي لجهات إنفاذ القانون ضمان سرية البيانات الواردة.

33- تجنب التكاليف غير الضرورية وتعطل العمليات التجارية - يجب تشجيع جهات إنفاذ القانون مراعاة تجنب التكاليف غير الضرورية وتعطل العمليات التجارية لمزودي الخدمات وأية أنواع أخرى من الأعمال.

34- يجب تشجيع جهات إنفاذ القانون على تقييد استخدام خدمة الطوارئ لنقاط الاتصال على خدمة القضايا الملحة للغاية فقط لضمان عدم إساءة استخدام هذه الخدمة.

35- يجب تشجيع جهات إنفاذ القانون على ضمان متابعة أوامر حفظ البيانات وغيرها من التدابير المؤقتة في الوقت المناسب عن طريق أوامر الكشف عن البيانات، أو إبلاغ مزود الخدمة في الوقت المناسب بعدم ضرورة الاحتفاظ بالبيانات.

36- الطلبات الدولية - بالنسبة للطلبات الموجهة إلى مزودي خدمة إنترنت غير المحلية، ينبغي عدم تشجيع سلطات إنفاذ القانون المحلية أن توجه الطلبات مباشرة إلى مزودي خدمة الإنترنت غير

المحلية، ولكن الاستفادة من الإجراءات على النحو المبين في المعاهدات الدولية ، مثل اتفاقية الجرائم الحاسوبية، و نقاط الاتصال الخاصة بجهات إنفاذ القانون التابعة لشبكة 24 / 7 للإجراءات العاجلة، بما في ذلك أوامر أو طلبات حفظ البيانات أو كلاهما معا؛

37- طلبات المساعدة القانونية الدولية المشتركة - يجب تشجيع العاملين في مجال إنفاذ القانون وسلطات العدالة الجنائية على اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان أن طلبات اتخاذ تدابير مؤقتة يجب أن تتبعها إجراءات دولية لتقديم المساعدة القانونية المتبادلة، أو إيلاغ مزود خدمة الإنترنت في الوقت المناسب عدم ضرورة الإحتفاظ بالبيانات؛

38- التنسيق بين جهات إنفاذ القانون - يجب تشجيع سلطات إنفاذ القانون على تنسيق التعاون مع مقدمي خدمات الإنترنت وتبادل الممارسات الجيدة فيما بين بعضها البعض وطنيا ودوليا. وعلى الصعيد الدولي، وينبغي الاستعانة بممثلي الهيئات الدولية ذات الصلة لهذا الغرض؛

39- تنظيم برامج الامتثال الجنائي - يجب تشجيع سلطات إنفاذ القانون على تنظيم التفاعل بينها وبين مزودي خدمة الإنترنت المبين أعلاه في شكل برنامج شامل للامتثال الجنائي، وتقديم وصفا لهذا البرنامج لمقدمي الخدمات، متضمنا الآتي:

- المعلومات اللازمة للاتصال بضباط جهات إنفاذ القانون المعنيين ببرامج الامتثال الجنائي، بما في ذلك ساعات تواجد هؤلاء الضباط
- تزويد مقدمي الخدمة بالمعلومات اللازمة بحيث يتسنى لها تزويد ضباط الامتثال الجنائي بالوثائق.
- تفاصيل أخرى محددة لضباط إنفاذ القانون المعنيين بالامتثال الجنائي (مثل مدى التعاون المشترك بين جهات إنفاذ القانون مع دول متعددة، ووثائق يتطلب ترجمتها إلى لغة معينة الخ)؛

40- مراجعة نظام الامتثال الجنائي - يجب تشجيع جهات إنفاذ القانون بمراجعة ومتابعة نظام التعامل مع الطلبات للأغراض الإحصائية، من أجل التعرف على مواطن الضعف والقوة ونشر هذه النتائج إذا اقتضى الأمر؛

التدابير التي ينبغي اتخاذها من قبل مقدمي الخدمات

41- التعاون للتقليل من استخدام الخدمات لأغراض غير مشروعة - مع مراعاة حقوق والحريات المطبقة، مثل حرية التعبير والخصوصية، والقوانين الوطنية أو الدولية الأخرى ، فضلا عن اتفاقات المستخدم، ينبغي تشجيع مقدمي الخدمات على أن تتعاون مع سلطات إنفاذ القانون للمساعدة في تقليل مدى استخدام الخدمات للنشاط الإجرامي حسب تعريفها في القانون؛

42- ينبغي تشجيع مزودي الخدمات على الإبلاغ عن حالات الجرائم التي تؤثر على مزودي خدمة الإنترنت، والتي هم على دراية بها، لسلطات إنفاذ القانون، بما لا يلزم مقدمي الخدمات بالبحث الحثيث عن الحقائق أو الظروف التي تشير إلى ارتكاب أنشطة غير مشروعة؛

43- ينبغي تشجيع مقدمي الخدمة على مساعدة أجهزة إنفاذ القانون في التعلم والتدريب وغيرها من أشكال الدعم حول الخدمات والعمليات التي يقومون بها؛

44- متابعة للطلبات الواردة من سلطات إنفاذ القانون - ينبغي تشجيع مقدمي الخدمة على بذل جميع الجهود المعقولة لمساعدة سلطات إنفاذ القانون في تنفيذ الطلب؛

45- إجراءات الاستجابة للطلبات - ينبغي تشجيع مقدمي الخدمة أن تشجع على إعداد إجراءات مكتوبة، بحيث تشمل التدابير المناسبة لبذل العناية الواجبة، لمعالجة الطلبات، والتأكد من أن هذه الطلبات يتم متابعتها وفقا للإجراءات المتفق عليها؛

- 46- التدريب - ينبغي تشجيع مقدمي الخدمة على ضمان تزويد موظفيها المسؤولين عن تنفيذ هذه الإجراءات بالتدريب الكافي؛
- 47- تعيين الموظفين المختصين ونقاط الاتصال -- على مقدمي الخدمة أن تشجع على تعيين موظفين مدربين ووضعهم كنقاط اتصال للتعاون مع سلطات إنفاذ القانون؛
- 48- تقديم المساعدة الطارئة -- على مقدمي الخدمة أن تشجع على إنشاء الوسائل التي يمكن لجهات تطبيق القانون عن طريقها الوصول إلى ضباط الامتثال الجنائي خارج ساعات العمل العادية لمعالجة الحالات الطارئة. وينبغي على مقدمي الخدمة أن تشجع على تزويد جهات إنفاذ القانون بالمعلومات ذات الصلة من أجل المساعدة في حالات الطوارئ؛
- 49- الموارد - ينبغي تشجيع مزودي الخدمة على تزويد نقاط الاتصال أو الموظفين المسؤولين عن التعاون مع أجهزة إنفاذ القانون بالموارد اللازمة لتمكينها من الامتثال للطلبات المقدمة من المكلفين بإنفاذ القانون؛
- 50- تنظيم برامج الامتثال الجنائية - ينبغي تشجيع مقدمي الخدمة على تنظيم تعاونهم مع سلطات إنفاذ القانون في شكل برامج شاملة للامتثال الجنائي، على أن تقدم وصفا لهذه البرامج لأجهزة إنفاذ القانون، متضمنة الآتي:
- المعلومات اللازمة للاتصال بالموظفين المعنيين ببرامج الامتثال الجنائي من مقدمي الخدمات، فضلاً عن الساعات التي يتواجد فيها هؤلاء الموظفين
 - المعلومات اللازمة لأجهزة إنفاذ القانون بحيث يتسنى لها تزويد موظفي الامتثال الجنائي بالوثائق
 - تفاصيل أخرى محددة لمقدمي الخدمات العاملين في الامتثال الجنائية (مثل درجة تشغيل مزود خدمة بلدان متعددة، والوثائق التي يتعين ترجمتها إلى لغة معينة الخ) ؛
 - ولكي يتسنى لأجهزة تنفيذ القانون تقديم طلبات محددة وملائمة، ينبغي تشجيع مقدمي الخدمات أن تقدم معلومات عن نوع الخدمات المقدمة للمستخدمين ، بما في ذلك روابط على شبكة الإنترنت إلى الخدمات ومعلومات إضافية، فضلاً عن تفاصيل الاتصال للحصول على مزيد من المعلومات؛
 - ينبغي تشجيع مزود خدمة الإنترنت، كلما كان ذلك ممكناً، على توفير قائمة، بناء على طلب مقدم، بأنواع البيانات التي يمكن أن تتاح لكل خدمة لأجهزة إنفاذ القانون عند تلقي طلب صالح للكشف عن معلومات من قبل أجهزة إنفاذ القانون بقبول عدم توافر كافة البيانات لكل تحقيق الجنائي؛
- 51- التحقق من مصدر الطلبات - ينبغي تشجيع مقدمي الخدمة على اتخاذ خطوات للتحقق من صحة الطلبات الواردة من أجهزة إنفاذ القانون إلى أقصى حد ممكن وضروري لضمان أن سجلات العملاء لا يكشف عنها للأشخاص غير المصرح لهم؛
- 52- الرد على الطلبات - ينبغي تشجيع مقدمي الخدمة على الرد كتابة على الطلبات المقدمة من أجهزة إنفاذ القانون (أو غيرها من الطرق الإلكترونية مقبولة قانوناً) والتأكد من توافر مسار تتبع وثنائي يتعلق بالطلبات والردود مع قبول أن هذا المسار قد لا يتضمن أية بيانات شخصية؛
- 53- معيار تنسيق الاستجابة - مع مراعاة لشكل الطلبات التي يستخدمها أجهزة إنفاذ القانون، ينبغي تشجيع مقدمي الخدمات على توحيد شكل وثنائى إرسال المعلومات إلى أجهزة إنفاذ القانون؛
- 54- ينبغي تشجيع مقدمي الخدمات البدء في التعامل مع الطلبات في الوقت المناسب، ووفقاً للأجراءات المكتوبة المحددة وتزويد أجهزة إنفاذ القانون بمبادئ توجيهية حول معدل التأخير في الرد على الطلبات؛
- 55- التحقق من صحة المعلومات المرسلة - ينبغي تشجيع مزودي الخدمة على ضمان أن المعلومات المرسلة إلى أجهزة إنفاذ القانون هي كاملة ودقيقة والتأكد من حمايتها.

- 56- سرية الطلبات - يتعين على مزودي الخدمة ضمان سرية الطلبات التي وردت؛
- 57- شرح عدم توافر المعلومات - ينبغي تشجيع مزودي الخدمات تزويد أجهزة إنفاذ القانون التي أرسلت الطلبات بتفسيرات الرفض أو عدم توافر المعلومات المستعلم عنها.
- 58- مراجعة نظام تقديم الطلبات - ينبغي تشجيع مزودي الخدمات على متابعة ومراجعة عملية إجراءات التعامل مع الطلبات وذلك لأغراض إحصائية، لتحديد مواطن القوة والضعف، ونشر هذه النتائج إذا اقتضى الأمر؛
- 59- التنسيق بين مقدمي الخدمات - مع مراعاة لوائح المنافسة ومكافحة الاحتكار، ينبغي تشجيع مزودي الخدمة على تنسيق تعاونها مع أجهزة إنفاذ القانون، وتبادل الممارسات الجيدة فيما بين بعضها البعض، والاستعانة بالجهات التابعة لمزودة الخدمات في هذا الصدد.