



Divizioni i Krimin Ekonomik
Drejtoria e Përgjithshme e
Të Drejtave të Njeriut dhe Çështjeve Ligjore
Strasburg, Francë
2 prill 2008

Albanian version

**Udhëzime për
bashkëpunimin ndërmjet
organeve të zbatimit të ligjit dhe
ofruesve të shërbimit të Internetit
kundër krimit kibernetik**

Miraturar nga Konferenca ndërkombëtare
Bashkëpunimi kundër Krimin Kibernetik
Këshilli i Evropës, Strasburg, 1-2 prill 2008

Këto udhëzime janë rezultat i disa raundeve bisedimesh me përfaqësues të industrisë dhe organeve të zbatimit të ligjit të cilët janë takuar nga tetori i vitit 2007 deri në shkurt të vitit 2008 me mbështetjen e Projektit të Këshillit të Evropës për Krimin Kibernetik. Ato janë shoqëruar nga një studim i detajuar i kontekstit.

Më pas këto udhëzime u diskutuan dhe u miratuan në Konferencën ndërkombëtare "Bashkëpunimi kundër Krimin Kibernetik" (Këshilli i Evropës, Strasburg, Francë) në 1-2 prill 2008.

Udhëzimet nuk janë një mjet i detyrueshëm dhe tani ato mund të shpërndahen dhe përdoren për t'u ardhur në ndihmë organeve të zbatimit të ligjit dhe dhënësve të shërbimit në çdo vend të botës për të organizuar bashkëpunimin e tyre kundër krimit kibernetik, në të njëjtën kohë që këto udhëzime i respektojnë rolet dhe përgjegjësitë e njëri-tjetrit si dhe të drejtat e përdoruesve të Internetit.

Udhëzime për bashkëpunimin ndërmjet organeve të zbatimit të ligjit dhe ofruesve të shërbimit të Internetit kundër krimit kibernetik¹

Hyrje

¹ Ky dokument nuk pasqyron detyrimisht pozicionin zyrtar të Këshillit të Evropës. Për informacione të mëtejshme ju lutem kontaktoni me Alexander.seger@coe.int

1. Ndërtimi i një shoqërie të informacionit kërkon që të forcohet besimi në teknologjitë e informacionit dhe komunikimit (TIK), kërkon që të dhënat personale dhe privacia të mbrohen dhe që të promovohet një kulturë globale e sigurisë kibernetike në një kontekst ku shoqëritë në mbarë botën varen gjithnjë e më shumë nga teknologjitë e informacionit dhe komunikimit dhe si rrjedhojë mund të jenë shënjestër e krimit kibernetik;

2. Samiti i Parë dhe i Dytë Botëror mbi Shoqërinë e Informacionit (Gjenevë 2003, Tuniz 2005) – ndër të tjerat – u angazhua për ndërtimin e një shoqërie gjithëpërfshirëse informacioni, ku kushdo mund të krijojë, të ketë akses, të përdorë dhe të ndajë me të tjerët informacione dhe njohuri, mund të përmbushë potencialin e vet dhe ta përmirësojë cilësinë e jetës së vet, duke pasur si parim bazë qëllimet dhe parimet e Kartës së Kombeve të Bashkuara, duke respektuar plotësisht e duke përkrahur Deklaratën Universale të të Drejtave të Njeriut, e cila bën thirrje për forma të reja partneriteti dhe bashkëpunimi ndërmjet qeverive, sektorit privat, shoqërisë civile dhe organizatave ndërkombëtare;

3. Ofruesit e Shërbimit të Internetit (ISP) dhe organet e zbatimit të ligjit (LEA) luajnë një rol vendimtar në përmbushjen e këtij vizioni.

4. Legjislacioni vendas që është në frymën e Konventës së Krimit Kibernetik të Këshillit të Evropës ("Konventa e Budapestit") i ndihmon vendet që të krijojnë një bazë ligjore të shëndoshë për bashkëpunimin publik-privat, për kompetencat hetimore si dhe për bashkëpunimin ndërkombëtar;

5. Udhëzimet nuk kanë si qëllim të zëvendësojnë instrumentet ligjore ekzistuese, por të sigurojnë se ekzistojnë instrumentet e duhura ligjore të cilat bëjnë të mundur që ketë një sistem të balancuar të instrumenteve të hetimit dhe të masave mbrojtëse që drejtpeshojnë këto instrumente hetimi, si dhe të garantohet mbrojtja e të drejtave themelore të njeriut, si liria e shprehjes, respektimi i jetës private, i vendbanimit dhe i korrespondencës, si dhe e drejta për të pasur të dhëna të mbrojtura. Prandaj rekomandohet që shtetet të adoptojnë rregulla në legjislacionin vendas me qëllim që të zbatohen plotësisht dispozitat procedurale të Konventës së Krimit në Fushën e Kibernetikës, dhe të përcaktohen autoritetet e hetimit dhe detyrimet e organeve të zbatimit të ligjit, dhe në të njëjtën kohë të krijohen kushte dhe garanci siç parashikohet në Nenin 15 të Konventës. Kjo do të

- garantojë efikasitet në punën e organeve të zbatimit të ligjit
- mbrojtë aftësinë e dhënësve të shërbimit të Internetit për të ofruar shërbime
- garantojë që rregulloret vendase të jenë në frymën e standardeve ndërkombëtare
- promovojë standarde botërore dhe jo zgjidhje të izoluar të vendeve të caktuara
- ndihmojë për të garantuar procese të rregullta dhe shtetin e së drejtës, përfshi parimet e ligjshmërisë, proporcionalitet dhe domosdoshmërisë;

6. Për efekt të këtyre udhëzimeve në përdorim përcaktimin e ofruesit të shërbimit të përfshirë në Konventën për Krimin në Fushën e Kibernetikës në nenin e saj të parë, i cili e përcakton me terma të përgjithshëm "ofruesin e shërbimit":

- i çdo organ publik apo privat që u siguron përdoruesve të shërbimit të vet mundësinë për të komunikuar nëpërmjet një sistemi kompjuterik; dhe
- ii çdo organ tjetër që i përpunon ose memorizon të dhënat kompjuterike në të mirë të këtij komunikimi apo të përdoruesve të këtij shërbimi;

7. Në mënyrë që të rritet siguria kibernetike, të minimizohet përdorimi i shërbimeve për qëllime të paligjshme dhe të rritet besimi në teknologjitë e informacionit dhe komunikimit, ka shumë rëndësi që ofruesit e shërbimit të Internetit dhe organet e zbatimit të ligjit të bashkëpunojnë me njëri-tjetrin me efikasitet duke i respektuar rolet e njëri-tjetrit, koston e këtij bashkëpunimi dhe të drejtat e qytetarëve;

8. Qëllimi i këtyre udhëzimeve është t'u vijë në ndihmë organeve të zbatimit të ligjit dhe dhënësve të shërbimit të Internetit për të strukturuar bashkëpunimin e tyre në lidhje me çështjet e krimit kibernetik. Ato bazohen në praktikën e mira ekzistuese dhe duhet të jenë të zbatueshme në çdo

vend të botës në përputhje me legjislacionin vendas dhe të respektojnë lirinë e shprehjes, privacisë, mbrojtjen e të dhënave personale dhe të drejtat e tjera themelore të qytetarëve;

9. Prandaj rekomandohet që shtetet, organet e zbatimit të ligjit dhe ofruesit e shërbimit të Internetit të ndërmarrin masat që jepen në vijim në nivel kombëtar:

Udhëzime të përgjithshme

10. Organet e zbatimit të ligjit dhe ofruesit e shërbimit të Internetit duhet të nxiten që të përfshihen në shkëmbimin e informacionit me qëllim që të forcohet aftësia e tyre për të identifikuar dhe luftuar krimet më të reja kibernetike. Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten që t'i informojnë ofruesit e shërbimit për tendencat e reja të krimit kibernetik;

11. Organet e zbatimit të ligjit dhe ofruesit e shërbimit të Internetit duhet të promovojnë një kulturë bashkëpunimi – përballë kulturës së përplasjes – përfshi ndarjen me njëri-tjetrin të praktikave të mira. Përkrahen takimet e rregullta që kanë si qëllim shkëmbimin e përvojës dhe zgjidhjen e problemeve;

12. Organet e zbatimit të ligjit dhe ofruesit e shërbimit duhet të nxiten që të zhvillojnë procedura me shkrim për bashkëpunimin ndërmjet tyre. Aty ku është e mundur, të dyja palët duhet të nxiten që t'i japin njëri-tjetrin feedback të strukturuar në lidhje me funksionimin e këtyre procedurave;

13. Duhet të shihen si mundësi partneritetet formale ndërmjet organeve të zbatimit të ligjit dhe dhënësve të shërbimit në mënyrë që të krijohen marrëdhënie afatgjata të cilat do të kenë garancitë e duhura nga të dyja krahët që, nga njëra anë industrisë nuk do t'i cënohen të drejtat e saj ligjore, dhe nga ana tjetër nuk do të ketë ndërhyrje në kompetencat ligjore të organeve të zbatimit të ligjit;

14. Si organet e zbatimit të ligjit ashtu edhe ofruesit e shërbimit të Internetit duhet t'i mbrojnë të drejtat themelore të qytetarëve në përputhje me standardet e Kombeve të Bashkuara dhe standardet e tjera të zbatueshme evropiane dhe ndërkombëtare, siç është Konventa e Këshillit të Evropës të vitit 1950 për Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut dhe Lirive Themelore, Marrëveshja Ndërkombëtare e Kombeve të Bashkuara të vitit 1966 për të Drejtat Civile dhe Politike, Konventa e vitit 1981 e Këshillit të Evropës për Mbrojtjen e Individit në lidhje me Përpunimin Automatik të të Dhënave Personale si dhe ligjin e brendshëm. Kjo i vendos kufizime të arsyeshme nivelit të bashkëpunimit që është i mundshëm;

15. Organet e zbatimit të ligjit dhe ofruesit e shërbimit të Internetit nxiten që të bashkëpunojnë me njëri-tjetrin me qëllim që të forcohen standardet e privacisë dhe ato të mbrojtjes së të dhënave brenda vendit, por edhe për sa i përket lëvizjes së informacionit nga njëri vend në tjetrin. Puna e kryer nga Këshilli i Evropës dhe OECD-ja mund të shërbejë si shembull në këtë drejtim;

16. Të dyja palët duhet të kenë parasysh kostot që përfshihen në krijimin e kërkesave dhe përgjigjet që u jepen atyre. Procedurat duhet të zhvillohen duke marrë në konsideratë efektin financiar të këtyre aktiviteteve dhe çështjet e rimbursimit të kostove ose kompensimit të drejtë të palëve të përfshira.

Masat që duhen marrë nga organet e zbatimit të ligjit

17. Bashkëpunimi i gjerë dhe strategjik – Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten që t'u vijë në ndihmë ofruesve të shërbimit duke u angazhuar në një bashkëpunim të gjerë dhe strategjik me industrinë, që do të përfshinte kryerjen e seminareve të rregullta teknike dhe ligjore, si dhe dhënien e feedback-ut të hetimeve që kryhen në bazë të ankesave të ardhura nga ofruesit e shërbimit ose nga informacioni që mblidhet duke u bazuar në aktivitetin kriminal që njihet dhe raportohet nga ofruesit e shërbimit;

18. Procedurat për kërkesat që prodhojnë efekte ligjore – Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten që të përgatisin procedura me shkrim, të cilat përfshijnë masat e nevojshme për shqyrtim në lidhje me lëshimin dhe përpunimin e kërkesave që prodhojnë efekte ligjore, dhe të cilat sigurojnë që kërkesat kryhen në përputhje me procedurat e miratuara;

19. Trajnimi – Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten që t'u ofrojnë trajnim një segmenti të caktuar të personelit të tyre për mënyrën se si do të zbatohen këto procedura, përfshi mënyrën se si mund të merren të dhënat nga ofruesit e shërbimit dhe se si përpunohet informacioni i marrë, por edhe trajnim për teknologjinë e Internetit dhe ndikimin që ka ajo në përgjithësi, si dhe për mënyrën e respektimit të proceseve dhe të drejtat themelore të njeriut;

20. Burimet teknike – Personeli i organeve të zbatimit të ligjit përgjegjës për bashkëpunimin me ofruesit e shërbimit duhet të jenë të pajisur me burimet teknike të nevojshme, përfshi aksesin në Internet, një adresë Interneti e krijuar nga agjencia, ku agjencia në fjalë paraqitet në këtë adresë, dhe burime të tjera teknike që u japin atyre mundësinë të marrin informacion në mënyrë të sigurt në rrugë elektronike nga një dhënës shërbimesh;

21. Personeli i caktuar dhe pikat e kontaktit – Bashkëveprimi ndërmjet organeve të zbatimit të ligjit dhe dhënësve të shërbimit duhet të kufizohet vetëm për stafin e trajnuar. Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten të caktojnë pika kontakti për bashkëpunimin e tyre me ofruesit e shërbimit;

22. Autoriteti për kërkesat – Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten që ta përcaktojnë qartë në procedurat e tyre me shkrim se cilët pjesëtarë stafi nga organet e zbatimit të ligjit mund të autorizojnë masa dhe kërkesa të caktuara drejtuar dhënësve të shërbimit të Internetit dhe se si këto kërkesa mund të bëhen të vlefshme/të vërtetohen (bëhen autentike) nga ofruesit e shërbimit të Internetit;

23. Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten që ta bëjnë informacionin në lidhje me procedurat e tyre të disponueshëm për ofruesit e shërbimit të Internetit dhe, aty ku është e mundur, të bëjnë të disponueshëm informacionin se cilët anëtarë të stafit ose cilat poste të caktuara janë përgjegjëse për bashkëpunimin me ofruesit e shërbimit të Internetit;

24. Verifikimi i burimit të kërkesës – Burimi i kërkesës nga organet e zbatimit të ligjit duhet të jetë i verifikueshëm nga ofruesit e shërbimit:

- E gjithë korrespondenca duhet të përfshijë emrin e kontaktit, numrin e telefonit dhe adresën elektronike të agjentit/agjentëve të organeve të zbatimit të ligjit që kërkon të marrë të dhëna në mënyrë që ofruesi i shërbimit të mund të kontaktojë me individin që bën kërkesën në rast se dalin probleme
- dhënësve të shërbimit nuk duhet t'u kërkohet të mbajnë korrespondencë me një agjent nëpërmjet adresës elektronike personale të agjentit, por nëpërmjet një adrese elektronike të krijuar nga agjencia
- të gjitha letrat duhet të kenë si kokë logon e departamentit, dhe e gjithë korrespondenca duhet të përfshijë numrin kryesor të switchboard (sajtit kryesor) të agjencisë dhe adresën e Internetit të saj në mënyrë që ofruesit e shërbimit të mund të ndërmarrin veprime për të verifikuar vërtetësinë e kërkesave atëherë kur mendohet se është e nevojshme;

25. Kërkesat – Kërkesat nga organet e zbatimit të ligjit drejtuar dhënësve të shërbimit duhet të bëhen me shkrim (ose ndonjë metodë tjetër elektronike të pranuar ligjërisht) dhe të lënë një formë të dokumentuar të këtij informacioni. Në ato raste tepër urgjente kur janë të pranueshme kërkesat me gojë, ato duhet të ndiqen menjëherë nga dokumentim i formës së shkruar (ose ndonjë metodë tjetër elektronike e pranuar ligjërisht);

26. Formati standard i kërkesave – Në nivel vendi, dhe, nëse është e mundur, edhe në nivel ndërkombëtar, organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten që ta standardizojnë dhe strukturojnë formatin e përdorur për dërgimin e kërkesave dhe për përgjigjet që u kthehen atyre. Kërkesat duhet të kenë të paktën këtë informacion:

- Numrin e regjistrimit
- Referencat për bazën ligjore
- Të dhënat e përcaktuara që kërkohen
- Informacionin për të verifikuar burimin e kërkesës;

27. Kërkesa specifike dhe të sakta – Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten që të sigurohen se kërkesat e dërguara janë specifike, të plota dhe të qarta, dhe të japin një nivel të mjaftueshëm të detajeve në mënyrë që t'u japin mundësi dhënësve të shërbimit të identifikojnë të dhënat e nevojshme. Këto organe duhet të nxiten që të sigurohen që kërkesat t'u dërgohen atyre dhënësve të shërbimit që i kanë të dhënat. Duhet të shmangen kërkesat për të dhëna të shumëfishta dhe të dhëna që nuk janë specifike;

28. Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten që të japin sa më shumë fakte që të jetë e mundur për hetimin pa treguar paragjykime në lidhje me hetimin apo të drejtat themelore në mënyrë që t'u japin mundësi dhënësve të shërbimit t'i identifikojnë të dhënat e duhura;

29. Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten që t'u japin shpjegime dhe asistencë dhënësve të shërbimit në lidhje me teknikat e hetimit që nuk janë të lidhura me çështjet përkatëse në mënyrë që këto të fundit të kuptojnë se si bashkëpunimi i tyre çon në hetime më efikase të krimeve dhe mbrojtje më të mirë të qytetarëve;

30. Dhënia e përparësisë – Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten që t'u japin përparësi disa kërkesave, sidomos kur bëhet fjalë për volume të mëdha të dhënash, në mënyrë që t'u japin mundësi dhënësve të shërbimit të merren në fillim me ato që janë më të rëndësishme. Dhënia e përparësisë kryhet më mirë në një mënyrë të qëndrueshme në bashkëpunimin ndërmjet organeve të zbatimit të ligjit brenda vendit dhe, nëse është e mundur, edhe në bashkëpunim me vendet e tjera;

31. Kërkesa të përshtatshme – Organet e zbatimit të ligjit duhen nxitur që të marrin parasysh koston që kanë kërkesat për ofruesit e shërbimit dhe që t'u japin këtyre të fundit kohë e mjaftueshme për t'u përgjigjur. Ata duhet të marrin parasysh faktin se dhënësve të shërbimit mund të jenë të detyruar t'u japin përgjigje kërkesave që vijnë nga organe të tjera të zbatimit të ligjit dhe ata duhet të nxiten të kenë kujdes në volumet e të dhënave që u dërgojnë dhënësve të shërbimit;

32. Konfidencialiteti i të dhënave – Organet e zbatimit të ligjit duhet të sigurojnë konfidencialitetin e të dhënave të përfutuara;

33. Duhet shmangur shpenzimet e panevojshme dhe ndalimi i veprimtarive të biznesit – Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten të shmangin shpenzimet e panevojshme dhe ndalimin e veprimtarive të biznesit të dhënësve të shërbimit dhe llojeve të tjera të biznesit;

34. Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten të kufizojnë përdorimin e shërbimit të pikave të kontaktit për raste urgjente vetëm për raste jashtëzakonisht urgjente dhe kjo bëhet për të siguruar që nuk do të abuzohet me këtë shërbim;

35. Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten të sigurohen që urdhërat e ruajtjes dhe masa të tjera të përkohshme të ndiqen në kohën e duhur nga urdhërat e zbulimit (disclosure orders), apo që ofruesi i shërbimit të internetit të informohet në kohën e duhur se të dhënat e ruajtura nuk janë më të nevojshme;

36. Kërkesat ndërkombëtare – Për sa i përket kërkesave që i drejtohen dhënësve të huaj të shërbimit të Internetit, organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten të mos i drejtojnë kërkesat e tyre drejtpërdrejt tek ofruesit e huaj të shërbimit të Internetit por të shfrytëzojnë procedurat e parashikuara në traktatet ndërkombëtare, si Konventa për Krimin në Fushën e Kibernetikës dhe rrjetin e pikave të kontaktit në organet e zbatimit të ligjit që funksionojnë 24 orë në ditë, 7 ditë në jave për masat urgjente, përfshi urdhërat/kërkesa për ruajtjen (e të dhënave);

37. Kërkesa për ndihmë juridike ndërkombëtare të ndërsjellë – Organet e zbatimit të ligjit dhe ato penale duhet të nxiten të ndërmarrin hapat e nevojshëm për të siguruar që kërkesat për masa të përkohshme të ndiqen nga procedura ndërkombëtare për ndihmë të ndërsjellë ligjore, apo që ofruesi i shërbimit të Internetit të informohet në kohën e duhur që të dhënat e ruajtura nuk janë më të nevojshme;

38. Bashkërendimi ndërmjet agjencive të zbatimit të ligjit – organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten të bashkërendojnë bashkëpunimin e tyre me ofruesit e shërbimit të Internetit si dhe të ndajnë me njëri-tjetrin praktikat e mira si në nivel kombëtar ashtu edhe në atë ndërkombëtar. Në nivel ndërkombëtar, ata duhet të shfrytëzojnë për këtë qëllim organet përkatëse ndërkombëtare të përfaqësimit;

39. Programet e përputhshmërisë (compliance) penale – Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten të organizojnë bashkëveprimet e tyre të paraqitura më sipër me ofruesit e shërbimit në formën e një programi gjithëpërfshirës të përputhshmërisë (compliance) penale, si dhe t'i japë një përkthim të këtij programi dhënësve të shërbimit, ku përfshihet:

- Informacioni i nevojshëm për të vendosur kontakt me stafin e organeve të zbatimit të ligjit të cilët janë caktuar për anën e përputhshmërisë (compliance) penale, si dhe orët gjatë të cilave ky staf është i disponueshëm
- Informacioni i nevojshëm që ofruesi i shërbimit të jetë në gjendje t'i ofrojë dokumentacionin stafit përgjegjës për përputhshmërinë (compliance) penale.
- Hollësi të tjera të cilat janë specifike për stafin e organeve të zbatimit të ligjit që merret me përputhshmërinë (compliance) penale (si për shembull, shkalla në të cilën një organ i zbatimit të ligjit bashkëpunon me disa shtete, dokumentet që duhen përkthyer në një gjuhë të caktuar, etj.);

40. Auditimi i sistemit të përputhshmërisë – Organet e zbatimit të ligjit duhet të nxiten të ndjekin dhe auditojnë sistemin e kërkesave të përpunuara për qëllime statistikore, në mënyrë që të identifikohen pikat e forta dhe të dobëta si dhe t'i publikojnë këto rezultate nëse konsiderohet e përshtatshme;

Masat që duhen marrë nga ofruesit e shërbimit

41. Bashkëpunim për të minimizuar përdorimin e shërbimit për qëllime të jashtëligjshme – Duke qenë se i nënshtrohen të drejtave dhe lirive të zbatueshme, si liria e shprehjes, privacisë, ligjeve të tjera kombëtare dhe ndërkombëtare, si dhe marrëveshjeve të përdoruesve, ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të bashkëpunojnë me organet e zbatimit të ligjit për të ndihmuar në minimizimin e përdorimit të shërbimeve për veprimtari kriminale, ashtu siç parashikohet nga ligji;

42. Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të raportojnë tek organet e zbatimit të ligjit incidente penale për të cilat ai ka dijeni dhe të cilat kanë pasoja për ofruesit e shërbimit të Internetit. Kjo nuk i detyron ofruesit e shërbimit që të kërkojnë në mënyrë aktive fakte apo rrethana që flasin për veprimtari të paligjshme;

43. Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të ndihmojnë organet e zbatimit të ligjit me arsimim, trajnim si dhe forma të tjera mbështetjeje për shërbimet dhe veprimtaritë.

44. Ndjekja (Follow up) e kërkesave nga organet e zbatimit të ligjit – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të bëjnë të gjitha përpjekjet e arsyeshme për të ndihmuar organet e zbatimit të ligjit për ekzekutimin e kërkesës;

45. Procedurat për përgjigjet që u jepen kërkesave – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të përgatisin procedura me shkrim, të cilat përfshijnë masa të përshtatshme shqyrtimi, për përpunimin e kërkesave dhe të sigurojnë që kërkesat të ndiqen në përputhje me procedurat e miratuara;

46. Trajnimi – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të sigurojnë që t'i ofrohet trajnim i mjaftueshëm stafit të tyre që është përgjegjës për zbatimin e këtyre procedurave;

47. Personeli i caktuar dhe pikat e kontaktit – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të caktojnë staf të trajnuar si pika kontakti për bashkëpunimin me organet e zbatimit të ligjit;

48. Asistenca në raste emergjente – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të përcaktojnë një mjet me anë të të cilit organet e zbatimit të ligjit të mund të kenë kontakt me stafin e tyre përgjegjës për përputshmërinë penale përtej orarit normal të punës, në mënyrë që të trajtohen situatat urgjente. Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten t'i ofrojnë organeve të zbatimit të ligjit informacionin e nevojshëm për asistencë në raste urgjente;

49. Burimet – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të sigurojnë pika kontakti ose staf i cili të jetë përgjegjës për bashkëpunimin me organet e zbatimit të ligjit, me burimet e nevojshme për t'u dhënë atyre mundësinë të përmbushin kërkesat nga organet e zbatimit të ligjit;

50. Programet e përputshmërisë penale – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të organizojnë bashkëpunimin e tyre me organet e zbatimit të ligjit në formën e programeve gjithëpërfshirëse të përputshmërisë penale si dhe t'u ofrojnë një përshkrim të këtyre programeve organeve të zbatimit të ligjit, ku përfshihen:

- Informacioni i nevojshëm për të kontaktuar stafin e ofruesve përgjegjës për përputshmërinë penale, si dhe orët gjatë të cilave ky staf është i disponueshëm
- Informacioni i nevojshëm për organet e zbatimit të ligjit në mënyrë që ato të jenë në gjendje t'i japin dokumentacionin stafit përgjegjës për përputshmërinë penale
- Hollësi të tjera specifike që lidhen me stafin e dhënësve përgjegjës për përputshmërinë penale (si për shembull shkalla në të cilën një dhënës shërbimi vepron në disa shtete, dokumentet që duhen përkthyer në një gjuhë të caktuar, etj);
- Në mënyrë që t'u bëhet e mundur organeve të zbatimit të ligjit për të bërë kërkesa specifike dhe të përshtatshme, ofruesit e shërbimit duhen nxitur të ofrojnë informacion në lidhje me llojin e shërbimeve që i ofrohen përdoruesve, përfshi linket e Internetit të shërbimeve, të dhëna shtesë, si dhe detaje të kontaktit për informacione të mëtejshme;
- Aty ku është e mundur, ofruesi i shërbimit të Internetit duhet të nxitet që, pas një kërkesë të bërë, t'i sigurojë një listë për llojet e të dhënave që mund të vihen në dispozicion për çdo shërbim organeve të zbatimit të ligjit, pas marrjes së një kërkesë të vlefshme zbulimi (valid disclosure request) nga organet e zbatimit të ligjit, që pranon se jo të gjitha këto të dhëna do të vihen në dispozicion për çdo hetim penal;

51. Verifikimi i burimit të kërkesave – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të ndërmarrin hapa për të verifikuar vërtetësinë e kërkesave të marra nga organet e zbatimit të ligjit deri në atë shkallë që është e mundur dhe e nevojshme për të siguruar që të dhënat e klientit nuk u bëhen të ditura personave të paautorizuar;

52. Përgjigjja – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten t'u përgjigjen kërkesave të organeve të zbatimit të ligjit me shkrim (apo edhe me metoda të tjera elektronike të pranueshme ligjërish) dhe të sigurojnë që të mbahet një formë e dokumentuar e këtij informacioni në lidhje me kërkesat dhe përgjigjet duke pranuar që këto të dhëna të dokumentuara mund të mos përfshijnë të dhëna personale;
53. Formati standard i përgjigjes – Duke marrë parasysh formatin për kërkesat e përdorura nga organet e zbatimit të ligjit, ofruesit e shërbimit duhet të nxiten ta standardizojnë formatin për dërgimin e informacionit tek organet e zbatimit të ligjit;
54. Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të përpunojnë kërkesat në kohën e duhur, në përputhje me procedurat me shkrim që kanë përcaktuar ata dhe t'u ofrojnë udhëzime organeve të zbatimit të ligjit për vonesat mesatare që vijnë si rrjedhojë e përgjigjeve të kërkesave;
55. Vlefshmëria e informacionit të dërguar – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të sigurojnë që informacioni i transmetuar organeve të zbatimit të ligjit është i plotë, i saktë dhe i mbrojtur;
56. Konfidencialiteti i kërkesave – Ofruesit e shërbimit duhet të sigurojnë konfidencialitetin e kërkesave të marra;
57. Shpjegime në lidhje me informacionin që nuk ofrohet – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten t'u japin shpjegime organeve të zbatimit të ligjit që dërgojnë një kërkesë nëse kërkesat refuzohen apo informacioni nuk mund të sigurohet;
58. Auditimi i sistemit të përputhshmërisë – Ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të ndjekin dhe auditojnë sistemin e kërkesave të përpunuara për qëllime statistikore, për të identifikuar pikat e forta dhe të dobëta si dhe të publikojnë këto rezultate nëse konsiderohet e përshtatshme;
59. Bashkërendimi ndërmjet dhënësve të shërbimit – Duke marrë parasysh rregullat anti-trust/e konkurrencës ofruesit e shërbimit duhet të nxiten të bashkërendojnë bashkëpunimin e tyre me organet e zbatimit të ligjit dhe të ndajnë me ta praktikatat e mira, si dhe të shfrytëzojnë për këtë qëllim shoqatat e dhënësve të shërbimit.