R E P U B L I K A E S H Q I P Ë R I S Ë
KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E PËRGJITHSHME PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E HETIMIT SEKTORIAL DHE SIGURISË SË TË DHËNAVE

Nr. 2109 prot. Tiranë, më 27.12.2024

REKOMANDIM

Nr. 44, datë 27.12.2024

PËR KONTROLLUESIN "SOFT & SOLUTION"

Në mbështetje të neneve 29, 30, 31 dhe 32 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "*Për mbrojtjen e të dhënave personale*", i ndryshuar (në vijim, "*Ligji*"), neneve 77-112 të ligjit nr. 44/2015 "*Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë*" (në vijim, "*Kodi i Procedurave Administrative*"), procesverbalit të hetimit administrativ dhe provave të administruara në ngarkim të Kontrolluesit *"Soft & Solution" shpk* (në vijim *"Kontrolluesi"*),

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 150, datë 27.09.2024 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim *"Komisioneri"*), u krye hetimi administrativ pranë Kontrolluesit me objekt:

- *Zbatimi i ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar, me fokus masat tekniko-organizative për përpunimin e tyre, veçanërisht sistemet e menaxhimit të sigurisë së informacionit (SMSI).*

Komisioneri, pasi shqyrtoi relacionin e hetimit administrativ, procesverbalin e konstatimit dhe provat e administruara gjatë ushtrimit të hetimit pranë Kontrolluesit, vëren se:

1. Soft & Solution shpk është një shoqëri e regjistruar me numër identifikimi L11328009F në Tiranë, i cili ka si objekt të aktivitetit të tij, ndër të tjera, zhvillim, implementim, mirëmbajtje të sistemeve dhe programeve në fushën e teknologjisë së informacionit. Projektim, ndërtim dhe mirëmbajtje në fushën e telekomunikacionit si rrjete WAN/LAN, sisteme sigurie website etj., shërbim akses interneti.

Adresa: Rruga *"Abdi Toptani"*, Nd.5, Tiranë Telefon: +355 42237200 www.idp.al, info@idp.al

Kontrolluesi përpunon të dhëna personale për kategoritë "*klientë", "punëmarrës","furnizues"*, etj. Përpunimi i të dhënave kryhet në mënyrë manuale dhe elektronike.

2. Kontrolluesi nuk ka të publikuar *"Politikat e Privatësisë"* në faqen e internetit https://softsolution.al/. Subjektet e të dhënave nuk informohen mbi qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, personin që do t'i përpunojë të dhënat, afatin e mbajtjes së të dhënave, masat e sigurisë, të drejtat që subjektet e të dhënave gëzojnë (për akses, korrigjim dhe fshirje), etj, në kundërshtim me parashikimet e nenit 18 të Ligjit.

   Zyra e Komisionerit vlerëson se, informimi i subjekteve të të dhënave personale është i rëndësishëm, pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale të njihen me të drejtat që gëzojnë, si dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë. Mospërmbushja e këtij detyrimi nga Kontrolluesi mund të sjellë pasoja të rënda sa i përket privatësisë dhe përpunimit të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave. Informimi sipas përcaktimeve të nenit 18 të Ligjit, duhet të aplikohet për çdo proces përpunimi të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave, që kryen Kontrolluesi.

   Gjithashtu, Zyra e Komisionerit vlerëson se çdo kontrollues që përpunon të dhëna personale pavarësisht faktit nëse përpunimi bëhet në mënyrë elektronike apo manuale, dhe pavarësisht faktit nëse mbledh apo jo të dhëna personale nëpërmjet faqes zyrtare të internetit, ka detyrim që të publikojë *"Politikën e Privatësisë"* dhe të informojë qartësisht subjektet e të dhënave, pasi kontakti paraprak i çdo subjekti të dhënash me kontrolluesin realizohet nëpërmjet faqes së internetit.

3. Kontrolluesi, ka lidhur kontratë shërbimi nr. 1097/8 prot., datë 01.08.2024, me objekt: "*Mirëmbajtje e sistemit informatik e-Student të UT*" midis palëve Universiteti i Tiranës (në vijim "UT") dhe operatorit ekonomik "Soft & Solution"shpk.

   Referuar objektit të kontratës nr. 1097/8 prot., datë 01.08.2024, Kontrolluesi kryen mirëmbajtje të sistemit elektronik "e-Student" për llogari të UT.

   Referuar pikës 7, të nenit 3 të Ligjit, Soft & Solution gëzon cilësinë e Përpunuesit, në raport me detyrimet kontraktuale në ofrimin e nivelit të shërbimit (në vijim "SLA"), për mirëmbajtjen e sistemit elektronik "e-Student".

   Nga verifikimi i përmbajtjes së kontratës, konstatohet se midis përfituesit UT (si autoritet kontraktor) me Soft & Solution shpk (në cilësinë e Përpunuesit), nuk ka parashikime mbi detyrimet në rastet e delegimit të shërbimeve, sa i përket parashikimit të kushteve teknike dhe organizative dhe masave të sigurisë, konfidencialitetit, garantimit të të drejtave të subjekteve, parashikime se çfarë do

Adresa: Rruga *"Abdi Toptani"*, Nd.5, Tiranë Telefon: +355 42237200 www.idp.al, info@idp.al

të ndodh me të dhënat personale të përpunuara, pas përfundimit të efekteve ligjore të kontratës, etj.

Nga verifikimi i përmbajtjes së kontratave konstatohet se në to, nuk specifikohen masat konkrete teknike-organizative të detyrueshme për t'u zbatuar nga ana e përpunuesit, me qëllim garantimin e sigurisë dhe përpunimit të ligjshëm të të dhënave personale, si dhe nuk janë reflektuar detyrimet sipas parashikimeve në nenin 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19 të Komisionerit, datë 03.08.2012 "*Mbi rregullimin e marrëdhënieve mes kontrolluesit dhe përpunuesit në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave dhe përdorimin e një kontrate tip në rastet e këtij delegimi*" i ndryshuar (në vijim "*Udhëzimi nr. 19*").

Zyra e Komisionerit vlerëson se, nga analizimi i përmbajtjes së kontratës së shërbimit për mirëmbajtjen e sistemit elektronik "e-Student" të lidhur midis Soft & Solution shpk (në cilësinë e ofruesit të shërbimit) me përfitues UT, nuk specifikohen masat konkrete teknike-organizative të detyrueshme për t'u zbatuar nga ana e Përpunuesit, me qëllim garantimin e sigurisë dhe përpunimit të ligjshëm të të dhënave personale, si dhe nuk janë reflektuar detyrimet sipas parashikimeve në nenin 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19 të Komisionerit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave palët duhet të miratojë një kontratë, me anë të së cilës, të garantojë përcaktimin e rregullave në marrëdhënien e kontrolluesit me përpunuesin, me qëllim që delegimi i përpunimit të këtyre të dhënave të përpunuesit, të jetë në përputhje me legjislacionin në fuqi, në mënyrë që të sigurohet që përpunuesi të garantojë përpunim të ligjshëm dhe të sigurt të të dhënave.

Sipas përcaktimeve të Udhëzimit të sipërcituar, çdo kontratë përpunimi (outsourcing), që ka për qëllim përpunimin e të dhënave personale, duhet të përmbajë dispozita konkrete që vendosin rregulla për përpunimin e të dhënave personale, sipas legjislacionit shqiptar. Çdo kontratë e tillë, duhet të parashikojë çdo masë që merr përpunuesi për të siguruar mbrojtjen e mjaftueshme të të dhënave, si dhe hapat që do të ndërmerren në rast cenimi të të dhënave.

4. Nga verifikimi i kryer në regjistrin elektronik të subjekteve kontrolluese dhe në protokollin e Zyrës së Komisionerit rezulton se, Soft & Solution shpk, ka "Njoftuar" mbi përpunimin e të dhënave personale për të cilat është përgjegjës.

   Megjithatë, konstatohet se "*Njoftimi*" ka mangësi në deklarim, sa i përket rubrikave të formularit si vijon:

   - Deklarimin në rubrikën 3.1, të formularit të njoftimit *"kategoritë e subjekteve të të dhënave personale që përpunohen*", të tilla si: *"Klientë"*; *"Punëmarrës"*; etj.;

Adresa: Rruga *"Abdi Toptani"*, Nd.5, Tiranë Telefon: +355 42237200 www.idp.al, info@idp.al

- Deklarimin në rubrikën 6.1, të formularit të njoftimit *"qëllimi i përpunimit"*, të tilla si: *"menaxhim i burimeve njerëzore",* etj.

  Konstatimet e mësipërme janë në kundërshtim me parashikimet e neneve 21 dhe 22 të Ligjit.

  Zyra e Komisionerit vlerëson se, detyrimi për "Njoftim" mbi përpunimin e të dhënave personale, për të cilat Kontrolluesi është përgjegjës, sikurse edhe përditësimi i vazhdueshëm i gjendjes së përpunimit, është i rëndësishëm, pasi i jep mundësinë subjekteve të të dhënave që të informohen për përpunimin e të dhënave të tyre, nga ana e Kontrolluesit, si dhe në realizimin e detyrimeve ligjore të këtij të fundit. Kjo i jep mundësi reale subjekteve të të dhënave për të ushtruar të drejtat e tyre, sipas Ligjit.

5. Soft & Solution shpk ka vendosur në dispozicion të grupit të inspektimit *"Rregullore të Brendshme për Sigurinë".* Nga verifikimi i përmbajtjes së saj konstatohet se, mungojnë elementët formal të dokumentit (nënshkrimi, vula etj.).

   Megjithatë, nga shqyrtimi i saj rezulton se rregullorja nuk parashikon proceset, procedurat, masat teknike dhe organizative sipas parashikimeve të nenit 27 të Ligjit, me qëllim garantimin e përpunimit të ligjshëm dhe sigurisë së të dhënave, në përputhje me proceset përpunuese të kontrolluesit të parashikuara në Vendimin nr. 6, datë 05.08.2013 të Komisionerit "*Për përcaktimin e rregullave të hollësishme për sigurimin e të dhënave personale*" (në vijim "*Vendimi nr. 6*") dhe Udhëzimit nr. 47, datë 14.09.2018 të Komisionerit "*Për përcaktimin e rregullave për ruajtjen e sigurisë së të dhënave personale të përpunuara nga subjektet përpunuese të mëdha*" (në vijim "*Udhëzimi nr. 47*").

   Zyra e Komisionerit vlerëson se, hartimi i një rregulloreje specifike "*Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*", në të cilën të parashikohen rregulla dhe procedura teknike - organizative mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, (për çdo kategori subjektesh), sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave etj., konsiderohet një detyrim shumë i rëndësishëm në zbatim të nenit 27 të Ligjit, duke mundësuar shmangien e pasojave të rënda që mund të vijnë për subjektet e të dhënave.

6. Kontrolluesi nuk ka ndërmarrë masa konkrete në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, lidhur me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale. Gjithashtu, rezulton mosplotësim i detyrimeve në lidhje me ngritjen, administrimin dhe mirëmbajtjen e Sistemit të Menaxhimit së Sigurisë së Informacionit (SMSI), për sa i takon mbrojtjes së të dhënave personale, të parashikuar në Udhëzimin nr. 47 të Komisionerit, datë 14.09.2018 "Për përcaktimin e rregullave për ruajtjen e sigurisë së të dhënave personale të përpunuara nga subjektet përpunuese të mëdha", (në vijim, "Udhëzimi nr. 47"), si dhe në zbatim të nenit 27 të Ligjit.

Adresa: Rruga *"Abdi Toptani"*, Nd.5, Tiranë Telefon: +355 42237200 www.idp.al, info@idp.al

Zyra e Komisionerit vlerëson se, për shkak të cilësisë si subjekt përpunues i madh, si dhe për shkak të natyrës së veprimtarisë që ushtron, e cila kërkon masa të shtuara teknike dhe organizative për garantimin e sigurisë së të dhënave personale, Kontrolluesi, është i detyruar të krijojë, mirëmbajë dhe administrojë SMSI në përputhje me parashikimet e Udhëzimit nr. 47.

SMSI për mbrojtjen e të dhënave personale duhet të bazohet në standardin ISO/IEC 27001, siç parashikohet në nenin 5 të Udhëzimit nr. 48, datë 14.09.2018, të Komisionerit *"Për certifikimin e sistemeve të sigurisë së informacionit, të dhënave personale dhe mbrojtjes së tyre"* (në vijim, *"Udhëzimit nr. 48"*) i cili është një sistem i certifikueshëm, për qëllime përputhshmërie me standardin e sipërpërmendur, vetëm me organizma të akreditуar dhe autorizuar sipas parashikimeve të Udhëzimit nr. 48.

Gjithashtu, sipas parashikimeve të Kreut IV, të Udhëzimit nr. 47, Kontrolluesi duhet të marrë masa konkrete në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, bazuar në legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale. Ky është një detyrim i vazhdueshëm i Kontrolluesit që personeli i subjektit përpunues të të dhënave personale të trajnohet rregullisht për mbrojtjen e të dhënave personale.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i inspektimit hartoi procesverbalin përkatës, një kopje e të cilit i është vendosur në dispozicion Kontrolluesit nëpërmjet rrugës postare.

Në respektim të së drejtës për t'u dëgjuar, në zbatim të neneve 87-89 të Kodit të Procedurave Administrative, Kontrolluesi është ftuar të marrë pjesë në seancë dëgjimore, përpara marrjes së vendimit përfundimtar nga ana e Komisionerit.

Përfaqësuesi i Kontrolluesit, gjatë seancës dëgjimore më datë 04.12.2024, paraqiti pretendimet me shkrim mbi konstatimet e procesverbalit, protokolluar me nr. 2109/5 prot. Datë 03.12.2024.

- Lidhur me konstatimin e pikës 2 të Procesverbalit, për publikimin e "Politikave të Privatësisë", në faqen zyrtare të Kontrolluesit, ky i fundit, pretendon se janë publikuar politikat e privatësisë në website, të cilat janë të aksesueshme në seksionin *"Kontakt"*.

  Lidhur me këtë konstatim, Zyra e Komisionerit vlerëson se nuk qëndron, pas verifikimeve të kryera dhe provave të administruara, konkretisht printscreen i faqes së internetit konstaton se kontrolluesi nuk ka publikuar politikat e privatësisë. Megjithatë, pas fillimit të hetimit administrativ kontrolluesi në seksionin *"Kontakt"*, opsionin *"Politikat e Privatësisë"* janë bërë modifikime në datë 27.11.2024 dhe më pas nga aksesimi i linkut https://web.archive.org/web/20241119143752/https://softsolution.al/ (një shërbim i ofruar nga **Wayback Machine**, pjesë e **Internet Archive**, një

Adresa: Rruga *"Abdi Toptani"*, Nd.5, Tiranë Telefon: +355 42237200 www.idp.al, info@idp.al

organizatë jofitimprurëse që ka si mision arkivimin dhe ruajtjen e përmbajtjes së internetit në kohë) vërtetohet se në datë 19.11.2024 rubrika *"Privacy Policy"* nuk ka qënë e publikuar në faqen kryesore (printscreen i administruar në dosje) ndërsa pas zhvillimit të seancës dëgjimore në datë 04.12.2024, Kontrolluesi ka marrë masa për të vendosur rubrikën e *"Privacy Policy"* në faqen kryesore në gjuhën angleze.

Gjithashtu, çdo Kontrollues që përpunon të dhëna personale nëpërmjet faqes zyrtare të tij, ka detyrimin që të publikojë *"Politikat e Privatësisë"* në gjuhën shqipe në faqen kryesore të internetit, pasi kontakti paraprak i çdo subjekti të dhënash me Kontrolluesin realizohet përmes faqes online të internetit. Në këtë kuadër, publikimi i rubrikës "Politikat e Privatësisë" në faqen zyrtare të Kontrolluesit, përmbush qëllimin e informimit përkundrejt subjekteve të të dhënave, të cilët aksesojnë dhe ngarkojnë të dhëna personale në faqe sipas përcaktimeve të nenit 18 të Ligjit.

- Lidhur me konstatimin në pikën 4 të Procesverbalit, se nuk është hartuar një "Rregullore për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale", Kontrolluesi pretendon se ka vendosur në dispozicion të grupit të inspektimit "*Rregullore të Brendshme për Sigurinë*", sipas të cilës pretendon se përmban parimet dhe masat që kompania zbaton për të siguruar mbrojtjen dhe përpunimin e ligjshëm të të dhënave personale.

  Lidhur me këtë pretendim Zyra e Komisionerit vlerëson se, rregullorja e vendosur në dispozicion të grupit të kontrollit nuk parashikon proceset, procedurat, masat teknike dhe organizative, ku të parashikohen rregulla dhe procedura organizative specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale (për çdo kategori të dhënash) që përpunon, sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, etj., në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të Ligjit.

Në përfundim, Zyra e Komisionerit vlerëson bashkëpunimin e Kontrolluesit me grupin e kontrollit, gjatë ushtrimit të hetimit administrativ, si dhe angazhimin e tij për të rikuperuar shkeljet e konstatuara. Plotësimi i këtyre detyrimeve nga ana e Kontrolluesit është mjaft i rëndësishëm pasi garanton përpunimin e ligjshëm, sigurinë e të dhënave personale dhe shmang mundësinë e përhapjes së tyre në mënyrë të paligjshme.

PËR KËTO ARSYE:

Në zbatim të neneve 18, 20, 21, 22, 27, 29, 30, 31 (pika 1, germa "a/1"), si dhe 32 të ligjit,

REKOMANDOJ:

1. Kontrolluesi, të ketë në vëmendje përpunimin e të dhënave personale, në përputhje me dispozitat e parashikuara në Kreun II të Ligjit;

2. Kontrolluesi, të marrë masa për zbatimin e detyrimeve, në lidhje me informimin e plotë të subjekteve të të dhënave, sipas parashikimeve të nenit 18 të Ligjit;

Adresa: Rruga *"Abdi Toptani"*, Nd.5, Tiranë Telefon: +355 42237200 www.idp.al, info@idp.al

3. Kontrolluesi, të marrë masa për të rishikuar marrëveshjet e bashkëpunimit me përpunuesit duke specifikuar detyrimet midis palëve, sipas dispozitave të parashikuara në nenin 20 të Ligjit dhe Udhëzimin nr. 19 të Komisionerit;

4. Kontrolluesi, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të Ligjit, të kryej përditësimin e "Njoftimit" në lidhje me ndryshimin e gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave personale, për të cilat është përgjegjës;

5. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, të marrë masa për të hartuar Rregullore specifike "*Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*", duke parashikuar masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, për çdo kategori të dhënash dhe për çdo proces përpunimi, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat e subjekteve të të dhënave, etj.;

6. Kontrolluesi, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale duhet të zbatojë detyrimet e përcaktuara në Udhëzimin nr. 47, lidhur me trajnimin e punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale dhe krijimin, mirëmbajtjen dhe administrimin e Sistemit të Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI) për mbrojtjen e të dhënave personale

7. Në zbatim të pikës 1, të nenit 32 të Ligjit, të përmbushen detyrimet sipas këtij akti brenda afateve, si vijon:

(i) vazhdimisht, detyrimet e treguara në pikat 1 dhe 4 më sipër;
(ii) brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, detyrimet e përcaktuara në pikën 2 më sipër;
(iii) brenda 30 (tridhjetë) ditëve, detyrimet e përcaktuara në pikat 3 dhe 5 më sipër;
(iv) brenda 45 (dyzetë e pesë) ditëve, detyrimet e përcaktuara në pikën 6 më sipër.

Afatet e sipërpërmendura fillojnë nga data e marrjes dijeni të këtij akti;

8. Kontrolluesi të njoftojë Zyrën e Komisionerit për masat e marra;

9. Në rast mospërmbushje të detyrimeve të parashikuara në këtë akt, Zyra e Komisionerit vepron sipas pikës 2 të nenit 30 dhe nenit 39 të Ligjit, të cilët parashikojnë se në rast shkeljesh serioze, të përsëritura ose të qëllimshme të Ligjit nga një kontrollues ose përpunues, veçanërisht në rastet e përsëritura të moszbatimit të rekomandimeve të tij, Zyra e Komisionerit vendos sanksione administrative për kundërvajtjet administrative përkatëse dhe e denoncon publikisht ose e raporton çështjen në Kuvend dhe në Këshillin e Ministrave.

Ky Rekomandim u shpall sot, më 27.12.2024.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi

Adresa: Rruga *"Abdi Toptani"*, Nd.5, Tiranë Telefon: +355 42237200 www.idp.al, info@idp.al