



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
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.1788/6 prot.

Tiranë më 27.12.2022

REKOMANDIM

Nr. 37, datë 27.12.2022

PËR KONTROLLUESIN “BEST SOFTWARE PRODUCTION SHPK”

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”), si dhe provave të administruara në ngarkim të kontrolluesit “Best Software Production SHPK” (në vijim, “Kontrolluesi” dhe/ose “BSP”),

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 182, datë 17.10.2022 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, dhe akteve të miratuara nga Komisioneri në lidhje me mbledhjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, gjatë kryerjes së aktivitetit.

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

1. “BSP” është shoqëri me përgjegjësi të kufizuar, e cila objekt veprimtarie ka “Prodhim software, social media marketing, produkte të ndryshme online, etj.”, që lidhen me fushën e “shitje-blerje/qira objekteve të patundshme - Real Estate”. Konstatohet se gjatë aktivitetit të punës, BSP mbledh dhe përpunon të dhëna për kategoritë e subjekteve “kandidatë për punë”, “punëmarrës”, “vizitorë”, etj.

2. BSP ka të publikuar në faqen zyrtare “*Politikat e Privatësisë*”, të cilat janë modele standarde (template) të politikave të privatësisë. Konstatohet se, kontrolluesi BSP nuk informon në gjuhën shqipe subjektet e të dhënave (*klientë, vizitorë, punonjës, agjentë, etj.*), për fushën dhe qëllimin për të cilin do të përpunohen të dhënat personale, për mënyrën e përpunimit, të drejtën për akses, të drejtën për fshirje dhe/ose korrigjim të të dhënave, etj., në kundërshtim me parashikimet e nenit 18 të Ligjit.

Gjithashtu, në kontratën “*tip*” të publikuar në faqen zyrtare, për ofrimin e shërbimit të sistemit CRM, rezulton se, trajta e formës së kontratës “*tip*” nuk është në gjuhën shqipe dhe nuk ka të parashikuar një rubrikë të veçantë në të cilën të jetë parashikuar informimi i subjekteve të të dhënave, në kundërshtim me parashikimet e nenit 18 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, informimi i saktë i subjekteve të të dhënave personale është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale të njihen me të drejtat që gëzojnë dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë. Mospërbushja e këtij detyrimi nga ana e kontrolluesit mund të sjellë pasoja të rënda sa i përket privatësisë dhe përpunimit të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave, dhe konsiderohet mospërbushje e detyrimit për informim të sanksionuar në nenin 18 të Ligjit.

3. Gjatë hetimit administrativ u konstatua se “*BSP*” ofron shërbime informatike për shoqëritë të cilat ushtrojnë aktivitetin në fushën imobiliare (Real Estate), të cilat konsistojnë në dy sisteme elektronike si CRM (customer relationship management - menaxhimi i marrëdhënieve me klientët) dhe CMS (customer management system) nëpërmjet faqes web, me qëllim ofrimin e shërbimit për palët e treta. Të dyja sistemet së bashku me faqen zyrtare, janë të hostuara në katër servera në “*cloud*”, të ofruar nga kompania DigitalOcean, me vendndodhje fizike të tyre në Holandë. Konstatohet se të dyja sistemet konsiderohen si një paketë shërbimi për çdo klient.

Të dhëna në lidhje me pronat, agjentët dhe zyrat, sinkronizohen/shkojnë nga CRM në CMS të faqes së web-it të klientëve.

Sistemi CRM është i ndarë për secilin klient dhe ofrohet online si nëndomain-e të domain-it kryesor www.bspvision.com. Ky sistem përbëhet nga module të ndryshme, të tilla si: “*leads*”, “*kontakt*”, “*properties*”, “*profile*”, etj., të cilat popullohen, ndër të tjera, me të dhëna personale. Nga verifikimi, u konstatua se sistemi popullohet nga llogaritë e përdoruesve të palëve të treta. Konkretisht, moduli “*Leads*” popullohet nga subjektet që kërkojnë shërbim nga shoqëria, dhe ndër të tjera, përmban të dhëna personale në lidhje me “*emrin klient/broker*”, “*mbiemrin klient/broker*”, “*adresën e email-it*”, “*numër telefoni*”, “*shteti*”, etj.

Moduli “*Contact*”, si pjesë e integruar e sistemit CRM, përmban, ndër të tjera, të dhëna personale të pronarëve të pronave që duan të shesin/blejnë apo marrin/japin me

qira, dhe lidhen me “emrin klient/broker”, “mbiemrin klient/broker”, “adresë email-it”, “numër telefoni”, “shteti”, etj.

Konstatohet se, të dhënat personale që përpunohen nga sistemi elektronik CRM, ruhen në një bazë të dhënash të përbashkët të strukturuar sipas modelit “tree data schemas”, ku përfshihen të gjitha tabelat e tyre. Klientët e BSP që operojnë me sistemin CRM, edhe pse kanë akses të ndarë sipas llojit të nëndomainit, rezultojnë se baza e të dhënave është e njëjta për të gjitha.

Sistemi CMS është sistemi i administrimit të të dhënave nga klientët. Ndërveprimi i sistemit CMS me faqet e web-it për secilin klient kryhet sipas teknikës “Application Programming Interface”. Njësitë kryesore që përbëjnë këtë sistem janë “zyra”, “agjenti”, “prona”, si dhe “moduli i kontaktit” i pasqyruar si formë kontakti në faqet e internetit të secilit klient. Moduli i formës së kontaktit konstatohet se regjistron të dhëna si: “emër”, “mbiemër”, “adresë emaili”, “numër telefoni”, etj.

BSP, si ofrues i shërbimit të sistemeve elektronike dhe si zhvillues i këtyre sistemeve, rezultojnë se ka akses në nivel administratori për sistemin CRM të klientëve, si dhe në bazën e të dhënave ku ngrihen këto sisteme. Sistemi CRM ofron mundësinë e gjurmimit të veprimeve të përdoruesve. Monitorimi i veprimeve në sistemin CRM kryhet nga administratori i sistemit.

Nga verifikimi në vend rezultojnë se, janë 61 klientë të BSP, të cilët ushtrojnë aktivitetin e tyre në fushën e imobiliarëve, dhe që operojnë me sistemet elektronike CRM dhe CMS. Baza e të dhënave ku ngrihen këto dy sisteme popullohen me të dhëna nga përdorues të kompanive imobiliare. Me kërkesë të klientit, krijohen llogaritë e përdoruesve të sistemit CRM nga administratori i këtij sistemi (që është nëpunës i BSP). Konstatohet se BSP disponon një bazë të dhënash, të cilën e ka të strukturuar për klientët e saj dhe administrohen nga një llogari administratori.

Sa i takon aktivitetin që BSP kryen dhe shërbimeve që ofron për shoqëritë imobiliare, Zyra e Komisionerit vlerëson se, në këtë raport BSP gëzon cilësinë e përpunuesit.

Sa më sipër, Zyra e Komisionerit vlerëson se për shkak të natyrës së veprimtarisë së BSP-së, baza e të dhënave e cila ndërthuret me sistemet respektive të klientëve mund të cenojë integritetin e të dhënave personale të subjekteve të të dhënave, për shkak të qendërimit. Referuar nenit 27 të Ligjit, BSP në cilësinë e përpunuesit, ndër të tjera duhet që të garantojë që niveli i sigurisë të jetë i përshtatshëm me natyrën e përpunimit të të dhënave personale.

Në analizë të kontratës dhe marrëdhënies që BSP ka me një nga klientët e tij, psh. “Century 21 Albania shpk”, rezultojnë se objekti i kontratës është ofrimi i disa shërbimeve të tilla si: serverat dhe mirëmbajtja e tyre, krijimi i një template në të cilën do të shfaqen pronat, krijimi i panelit të administratorit, që do të jetë i aksesueshëm

përmes www.century21albania.com/admin, ofrimi i backup javor të bazës së të dhënave dhe rikthimi i saj në rast se kërkohet nga klienti.

Nga shqyrtimi i dispozitave të parashikuara në kontratë, komunikimeve elektronike për krijimin e përdoruesve, si dhe provave të grumbulluara gjatë inspektimit, rezulton se “Century21Albania shpk” gëzon cilësinë e kontrolluesit dhe “BSP shpk” gëzon cilësinë e përpunuesit, sipas përkufizimeve të nenit 3 të ligjit. Rezulton se, pozitën e përpunuesit, BSP e ka edhe në raport me klientët e tjerë për të cilat ofron të njëjtin shërbim. Ky raport midis palëve, sipas BSP, rregullohet nëpërmjet pikës 13 të “*terms of service*”, të publikuar në faqen www.bspvision.com.

Gjatë ushtrimit të veprimtarisë, BSP disponon disa kontrata të tilla si:

- i. Kontratë tip “*terms of service*”, e publikuar në faqen zyrtare <https://bspvision.com>, e cila lidhet me çdo shoqëri që vepron në tregun imobiliar dhe/ose agjentë të shoqërive të tilla, në varësi të funksionimit të veprimtarisë së tyre. Shërbimi CRM blihet online dhe për këtë arsye edhe kontrata është e njëanshme, dhe e referuar si termat e shërbimit.
- ii. Marrëveshje/Kontratë Shërbimi, datë 03.12.2020, midis palëve BSP (në cilësinë e ofruesit të shërbimit) dhe “Century21 Albania SHPK” (në cilësinë e klientit ose përfituesit të shërbimit), me objekt kontrate: “*Ofrimi i disa shërbimeve të tilla si: serverat dhe mirëmbajtja e tyre, krijimi i një template në të cilën do të shfaqen pronat, krijimi i panelit të adminit, që do të jetë i aksesueshëm përmes www.century21albania.com/admin, ofrimi i backup javor të bazës së të dhënave dhe rikthimi i saj në rast se kërkohet nga klienti.*”
- iii. Kontratë Shërbimi, midis palëve BSP dhe Zyra kontabiliteti “Elvira Topçija”, datë 01.01.2020 me objekt: “*...lidhjen e marrëdhënieve midis shoqërisë dhe ofruesit të shërbimit, ku ky i fundit ofron shërbimin e kontabilitetit si dhe çdo shërbim shtesë në përputhje me ligjin brenda afateve të përcaktuara*”.

Nga analiza e përmbajtjes së kontratave me “Century21 Albania SHPK”, Zyrën e Kontabilitetit si dhe “*terms of service*”, rezulton se në to nuk janë reflektuar detyrimet, rregullat në lidhje me marrëdhënien mes Kontrolluesit dhe Përpunuesit, në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave, sipas parashikimeve në nenin 20, të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19 të Komisionerit “*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, në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave palët duhet të miratojnë një kontratë tip, me anë të së cilës të garantojnë përcaktimin e rregullave në marrëdhënien midis kontrolluesit dhe përpunuesit. Kjo me qëllim që delegimi i përpunimit të këtyre të dhënave tek përpunuesit, të jetë në përputhje me

legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale. Gjithashtu, palët duhet të specifikojnë masat konkrete teknike-organizative të detyrueshme për tu zbatuar nga ana e Përpunuesit, me qëllim garantimin e sigurisë dhe përpunimit të ligjshëm të të dhënave personale.

4. Nga verifikimi i kryer në regjistrin elektronik të subjekteve kontrolluese, në protokollin e Zyrës së Komisionerit si dhe nga hetimi administrativ i ushtruar, rezulton se kontrolluesi nuk e ka përmbushur detyrimi për “Njoftim”, mbi përpunimin e të dhënave personale për të cilat është përgjegjës, në kundërshtim me parashikimet e nenit 21 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, detyrimi për njoftim mbi përpunimin e të dhënave personale 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 subjekteve të të dhënave për të ushtruar të drejtat e tyre sipas Ligjit.

5. BSP disponon rregullore “Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale”, por konstatohet se ajo nuk parashikon proceset, procedurat, masat teknike dhe organizative, etj., sipas parashikimeve të nenit 27 të Ligjit, me qëllim garantimin e përpunimit të ligjshëm dhe sigurisë së të dhënave, në përputhje me proceset përpunuese.

Zyra e Komisionerit vlerëson se hartimi i një “Rregullore për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale”, në të cilën të parashikohen rregulla dhe procedura organizative specifike për mënyrën e përpunimit të të dhënave personale (për çdo kategori subjektsh të të dhënave), sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, etj., konsiderohet një detyrim mjaft i rëndësishëm, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, pasi shmang pasojat e 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. Grupi i kontrollit konstaton mosplotësim të detyrimeve në lidhje me ngritjen, administrimin dhe mirëmbajtjen e sistemit të menaxhimit së sigurisë së informacionit (SMSI) lidhur me mbrojtjen e të dhënave personale, të parashikuara nga Udhëzimi nr. 47, 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”) për shkak të cilësisë si subjekt përpunues i madh, si dhe për shkak të natyrës së veçantë të veprimtarisë që kontrolluesi ushtron.

Zyra e Komisionerit vlerëson se trajnimet në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale duhet të jenë të vazhdueshme dhe të përshtatura sipas nevojave dhe proceseve të punës të Kontrolluesit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, 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.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i hetimit administrativ hartoi procesverbalin përkatës, një kopje e të cilit i është dërguar Kontrolluesit me rrugë 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 paraqiti në seancë dëgjimore parashtrimet me shkrim, në lidhje me konstatimet e procesverbalit të hetimit administrativ, nëpërmjet të cilave argumentohet si vijon:

1. Në lidhje me konstatimin e pikës 2 të procesverbalit për *“Politikat e Privatësisë”*, BSP argumenton se: *“Të gjitha pikat e nenit 18 janë të specifikuara në faqen zyrtare (<https://bspvision.com/privacy-policy>) specifikisht në pikat: “Types of Information We collect and hoë We use it”, “How BSP Vision Uses the Information we collect” dhe “rights of Access, rectification, erasure, and restriction”. Në lidhje me kontratën “tip” të publikuar në faqen zyrtare, pika 5.4 e kësaj kontrate specifikon qartësisht që çdo e dhënë që hyn në shërbimet tona i nënshtrohet “Politika e Privatësisë”, ku siç u sqarua dhe më lart janë të përfshira të gjitha detyrimet e nenit 18.*

Sa i përket argumentimit të mësipërm, Zyra e Komisionerit vlerëson se informimi i subjekteve të të dhënave, është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale të njihen me të drejtat që gëzojnë dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë. Mos përmbushja e këtij detyrimi nga ana e Kontrolluesit mund të sjellë pasoja të rënda sa i përket privatësisë dhe përpunimit të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave, si nëpërmjet proceseve përpunuese manuale po ashtu edhe nëpërmjet instrumenteve elektronike, sikurse është edhe nëpërmjet faqes së internetit të BSP. Gjithashtu, përmbajtja e informacionit duhet të jetë e qartë, lehtësisht e aksesueshme dhe në gjuhën shqipe.

2. Sa i përket konstatimit në lidhje me detyrimet e nenit 20, BSP argumenton se, *në kontratën “Terms of Service”, janë specifikuara përkatësisht në pikën 10.1 dhe pikën 13. Kontrata në të cilën nuk janë të parashikuara është ajo me “Century 21 Albania SHPK”, e cila është një kontratë e vjetër në të cilën po bëhet si shtesë...*

Në lidhje me këtë argument, Zyra e Komisionerit vlerëson se, në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave dhe/ose një shërbimi, palët duhet të sigurohen që të garantojnë përpunim të ligjshëm dhe të sigurt të të dhënave. Marrëdhëniet midis

kontrolluesit dhe përpunuesit, parashikohen në nenin 20 të Ligjit dhe rregullohen me aplikimin e Udhëzimit nr.19, për rrjedhojë në çdo rast palët duhet të specifikojnë 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. Në rastin e BSP këto detyrime nuk janë parashikuar.

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.

PËR KËTO ARSYE:

Në zbatim të neneve 18, 20, 21, 27, 29, 30, 31 (pika 1, germa “a/1”), si dhe 32 të Ligjit,

REKOMANDOJ:

1. Kontrolluesi të marrë masa për zbatimin e detyrimeve sipas parashikimeve të nenit 18 të Ligjit, në lidhje me informimin e subjekteve të të dhënave;
2. Kontrolluesi të marrë masa për zbatimin e detyrimeve sipas parashikimeve të nenit 20 të Ligjit;
3. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 21 të Ligjit, të “Njoftojë” Zyrën e Komisionerit, në lidhje me përpunimin e të dhënave personale për të cilat është përgjegjës;
4. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, të hartojë rregulloren “Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale”, duke parashikuar masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat e subjekteve të të dhënave, etj., në funksion të aktivitetit të tij, për çdo proces përpunimi;
5. Kontrolluesi, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale duhet të zbatojë detyrimet e përcaktuara në Udhëzimin nr. 47, lidhur me krijimin, mirëmbajtjen dhe administrimin e Sistemit të Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI) për mbrojtjen e të dhënave personale;
6. Në zbatim të pikës 1, të nenit 32 të Ligjit, të përmbushen detyrimet sipas këtij akti brenda afateve si vijon:
 - (i) brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, detyrimet e treguara në pikat 1, 2 dhe 3 më sipër;
 - (ii) brenda 45 (dyzetepesë) ditëve, detyrimet e përcaktuara në pikat 4 dhe 5 më sipër.

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

7. Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra;
8. Në rast mos përmbushje të detyrimeve të parashikuara në këtë akt, Komisioneri 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, Komisioneri 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 27.12.2022.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi