

Kære Picasso kunde

Den 9. juni 2021 kl. 02.53 blev Techotel og vores kunder udsat for et omfattende højteknologisk hackerangreb, hvor kriminelle uberettiget fik skaffet sig adgang til vores servere og foretog kryptering af alle data. Konklusionerne fra de tekniske konsulenter er, at de kriminelle har skaffet sig adgang til Techotels kundenetværk, via et stjålet eller afluret password fra en af vore kunde sammen med oplysninger om kundens IP-adresse, hvorefter man har benyttet særlig software til at nedbryde sikkerhedsbarriererne indefra netværket.

Vi modtog samtidigt information fra de kriminelle om, at vi mod betaling af løsepenge ville kunne få adgang til software, som ville kunne dekryptere data.

Vi iværksatte straks et forsøg på at udbedre forholdene, ligesom vi tog kontakt til et konsulentfirma, som er eksperter i at varetage kommunikationen og forhandlingerne med de kriminelle. Deres erfaringsgrundlag er desværre stort, da antallet af sådanne angreb er eksploderet over hele verden og de kriminelle råder over særdeles avanceret teknologi til at udføre angrebene med.

Det stod os rimeligt hurtigt klart, at der var to muligheder. Enten at acceptere at adgangen til Picasso og alle kundedata ikke kunne retableres indenfor en længere tidsperiode, som specialistfirmaer ville skulle bruge på at forsøge at knække krypteringen eller at acceptere at betale løsepenge for at sikre vores kunders adgang til Picasso og data.

Det er vores klare grundholdning, at man ikke skal bøje sig for kriminelles krav om løsepenge, men hensynet til vores kunder og deres virksomheder gjorde, at vi valgte at acceptere at betale et meget betydeligt beløb til de kriminelle. Dette skete den 10. juni 2021.

Vi modtog software, som skulle dekryptere data, men måtte konstatere at den modtagne software ikke virkede korrekt. Der har været dialog med de kriminelle for at få løst problemerne, og vi derudover søgt assistance hos det meget anerkendte norske firma IBAS, som har verdensklasse ekspertise i genskabelse af data.

Samtidigt er alle vores servere blevet gen-installeret, virusscannet, opdateret m.v.

Det glæder os meget at stort set alle vore kunder igen har adgang til Picasso m.v. Der er desværre endnu begrænsninger for visse kunder, men der arbejdes i døgndrift på at løse disse problemer. Der vil blive orienteret herom på "driftinfo" på vores hjemmeside.

Vi vil meget gerne takke vores kunder for deres tålmodighed i forbindelse med de kriminelles hackerangreb. Vi har prøvet, ikke blot at udbedre forholdene hurtigst muligt, men også løbende at orientere vores kunder om situationen. Vi vil også gerne takke for de mange venlige og forstående tilkendegivelser vi har modtaget i forbindelse med dette overgreb, ikke blot på Techotel, men også vores kunder.

For god ordens skyld foretog vi en anmeldelse til Datatilsynet den 12. juni 2021. Det blev efterfølgende aftalt med Datatilsynet, at de enkelte kunder ikke behøvede at foretage selvstændige anmeldelser, idet Techotel ville fremsende kundelister til Datatilsynet.

Denne aftale fremgår af Datatilsynets hjemmeside:

Anmeldelser vedr. AK Techotel

Datatilsynet er blevet bekendt med, at der er sket et brud på persondatasikkerheden hos virksomheden AK Techotel i sidste uge. Det er aftalt med databehandleren, at de anmelder sikkerhedsbruddet på vegne af alle de dataansvarlige, der er berørt af sikkerhedsbruddet. De enkelte dataansvarlige skal således *ikke* selv sende en anmeldelse af det pågældende sikkerhedsbrud.

Vi ser frem til, at vi og vore kunder meget snart er fuldt tilbage så vi alle kan lægge dette kriminelle overgreb bag os.

Hvis I har spørgsmål, som ikke besvares af dette eller "driftinfo" er I naturligvis velkomne til at kontakte os.

Med venlig hilsen
AK Techotel A/S