

Kära Picasso Kund

Den 9 juni kl 02.53 blev Techotel och våra kunder utsatta för en omfattande högteknologisk hackar-attack i vilken kriminella obehörigt fick tillgång till våra servrar och krypterade all data på serverna.

De externa tekniska rådgivarna har konstaterat att de kriminella skaffade sig åtkomst genom ett stulet lösenord från en av våra kunder och genom att använda kundens IP-adress för Techotels IT-nätverk och sen inifrån nätverket använda specialdesignad mjukvara för att attackera servernas säkerhets hinder.

Samtidigt erhöll vi information från de kriminella med krav på lösensumma för att få tillgång till dekrypteringsnyckel för mjukvaran.

Vi inledde genast försök att avhjälpa situationen genom att kontakta en konsultfirma som är experter på att hantera kommunikation och förhandlingar med kriminella under dessa förhållanden. Deras expertis på dessa förhållanden är omfattande; eftersom antalet liknande attacker har exploderat över hela världen och de kriminella använder extremt avancerad teknologi att utföra attackerna med.

Det stod snabbt klart för oss att vi hade två möjligheter. Antingen acceptera att tillgång till Picasso och all kunddata inte skulle kunna bli återställt inom rimlig tid ifall specialföretag skulle försöka knäcka krypteringen eller gå med på att betala en lösensumma för att säkerställa att våra kunders tillgång till Picasso och data.

Det är vår tydliga grundposition att man inte ska böja sig för kriminellas krav på lösen men hänsynen till våra kunder och deras företag fick oss att välja att gå med på att betala en betydande summa till de kriminella. Detta skedde den 10 juni 2021.

Vi erhöll mjukvara som skulle ha dekrypterat data men upptäckte att den erhållna mjukvaran inte fungerade ordentligt. Det hölls en dialog med de kriminella för att lösa problemet, vi sökte också hjälp från det mycket välkända norska företaget IBAS som har expertis i världsklass inom återställning av data.

Samtidigt har alla våra servrar blivit återinstallerade, virus-scannade, uppdaterade osv.

Vi är mycket glada att notera att nästan alla våra kunder har tillgång till Picasso etc. Tyvärr kommer vissa kunder fortfarande att erfara vissa begränsningar med tillgången men vi arbetar 24/7 för att lösa dessa problem. Ni hittar uppdaterad information under "Driftinfo".

Vi skulle mycket gärna vilja tacka våra kunder för ert tålamod i samband med de kriminellas hackar-attack. Vi har försökt att inte bara lösa situationen så fort som möjligt utan också att hålla våra kunder informerade om situationen. Vi vill också tacka för de många vänliga och förstående kommentarerna vi har fått i samband med detta överfall, inte bara på Techotel utan också våra kunder.

För god ordnings skull underrättade vi Datatilsynet (the **Danish Data Protection Agency**) den 12 juni 2021. Man kom senare överens med DDPA om att varje individuell kund inte behövde skicka in en oberoende underrättelse eftersom Techotel skickat in kundlistor till DDPA. Detta inkluderar alla icke-danska EU-baserade hotell också.

Detta avtal visas på Datatilsyn's hemsida (the Danish Data Protection Agency's website):

Anmälan rörande AK Techotel

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 fram emot att vara tillbaka i normal verksamhet, våra kunder och vi själva, så att vi kan lägga denna kriminella attack bakom oss alla.

Om ni har frågor som inte besvaras i denna information eller under "Driftsinfo", snälla tveka inte att kontakta oss.