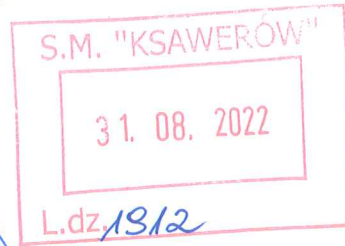


Kraków, 31.08.2022

ista Polska Sp. z o.o.
Al. 29 Listopada 155 C
31-406 Kraków**Szanowni Państwo,**

W odpowiedzi na otrzymane od Państwa zapytanie, informujemy, iż:

System informatyczny grupy ista padł ofiarą zewnętrznego cyberataku. Jako środek natychmiastowy i aby zapobiec uszkodzeniu naszej infrastruktury IT, wszystkie potencjalnie dotknięte systemy IT firmy zostały w kontrolowany sposób wyłączone. W związku z tym korzystanie przez naszych klientów z niektórych funkcji systemów i usług jest tymczasowo ograniczone lub niemożliwe.

Pracujemy na pełnych obrotach, aby wyeliminować problemy techniczne, aby być z powrotem do pełnej Państwa dyspozycji najszybciej jak to możliwe. Przywracanie systemów IT przebiega zgodnie z planem.

Pomiar zużycia nie był i nadal nie jest zakłócony, dane pomiarowe są pozbawione jakichkolwiek nieprawidłowości. Odczyty są dokładne i są przekazywane nam na bieżąco przez urządzenia pomiarowe. Żadne wartości zużycia nie zostały utracone, więc gdy systemy IT zostaną ponownie uruchomione, każdy klient otrzyma poprawne rozliczenia i odczyty.

Usługi, które nie są uzależnione od dostępu do danych systemowych, są w dalszym ciągu wykonywane. W szczególności realizujemy nadal, choć w ograniczonym zakresie, usługi techniczne, takie jak montaż urządzeń oraz serwisy. Pozostałe usługi, takie jak portal, rozliczenia i odczyty są w fazie weryfikacji lub testowania. Opierając się na bieżącym postępie prac, jesteśmy przekonani, że już wkrótce będziemy mogli ponownie świadczyć Państwu nasze wszystkie usługi.

W ostatnim czasie, poza przywracaniem usług, skupialiśmy się na dokładnym zbadaniu danych będących przedmiotem cyberataku. Przeprowadzona analiza, wspierana przez czołowych ekspertów ds. cyberprzestępczości, została zakończona i możemy wykluczyć, że hakerzy pozyskali dane osobowe, które przetwarzamy w imieniu naszych klientów w Polsce lub, że uzyskali dostęp do danych z naszych urządzeń pomiarowych.

Dołożymy wszelkich starań, aby jak najszybciej reaktywować poszczególne usługi. Prosimy jednocześnie o śledzenie komunikatów na stronie www.ista.com/pl/updates/, gdzie będziemy przekazywać informację o wznowieniu poszczególnych usług.

Przepraszamy za tę niedogodność i liczymy na Państwa zrozumienie

Z poważaniem,

Prezes Zarządu