SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA
"AUTOSAN"
38-500 Sanok, ul. Robotnicza 19
tel.13 4642765, tel./fax 13 4642810

SM-A/ NR2343 /2022

Sanok, dnia 25.08.2022r.

ISTA POLSKA Sp. z o.o.
ul. Al. 29 Listopada 155 C
31- 406 KRAKÓW
Dyrektor Handlowy Pani Marta Gajos

dot: rozliczenia kosztów centralnego ogrzewania za okres od 01. 07. 2021r. do 30.06.2022r.
- Umowa rozliczeniowa nr 06/007/11/93

W związku z upływem terminu wynikającego z Umowy rozliczeniowej na wykonanie i przesłanie rozliczeń kosztów centralnego ogrzewania w zasobach mieszkaniowych naszej Spółdzielni, prosimy o bezzwłoczne dostarczenie zaległych rozliczeń.

Ponadto prosimy o pilną informację o przyczynach nie wywiązania się z umowy. Nadmieniamy, że firma ISTA po raz drugi (pierwszy-odczyty w mieszkaniach) w tym roku zawiodła, nie dotrzymując terminów zawartych w umowie.

Oczekujemy na wyczerpującą i szybką odpowiedź.

Otrzymują:
1 x Adresat w/R 25.08.22 r.
1 x a/a

z poważaniem

CZŁONEK ZARZĄDU
Jan Skrzechota

PREZES ZARZĄDU
Wojciech Królicki

ista Polska Sp. z o.o.
Centrala w Krakowie
Al. 29 Listopada 155C
31-406 Kraków
reklamacje@ista.pl

Kraków, 25 sierpnia 2022

Spółdzielnia Mieszkaniowa Autosan
Ul. Robotnicza 19
30-500 Sanok

Temat: Odpowiedź na pismo SM-A/NR2343/2022 z dnia 25.08.22 r.

Szanowni Państwo,

Spółka *ista Polska* jest częścią grupy kapitałowej *„ista International GmbH"* z siedzibą w Essen w Niemczech (dalej jako *„**Grupa**"*). Na mocy umów zawartych pomiędzy spółkami wchodzącymi w skład Grupy, infrastruktura informatyczna jest współużytkowana przez poszczególne spółki zlokalizowane w 22 krajach na świecie. Grupa wdrożyła i korzysta z kompleksowych rozwiązań w zakresie zabezpieczeń infrastruktury informatycznej, chroniącymi przed nieupoważnionym dostępem osób trzecich czy też ingerencją obcego oprogramowania, zgodnymi z najwyższymi standardami rynkowymi. Poza technicznymi środkami zabezpieczeń, Grupa wdrożyła procesy i procedury w zakresie monitoringu bezpieczeństwa sieci oraz reagowania w przypadku prób ataku na infrastrukturę informatyczną Grupy.

Dzięki takiemu stałemu monitoringowi, w dniu 25.07.2022 roku służby informatyczne Grupy stwierdziły ingerencję osób trzecich w element sieci informatycznej Grupy. W związku z powyższym, w celu zapewnienia bezpieczeństwa zgromadzonych w infrastrukturze danych, doszło do natychmiastowego, kontrolowanego wyłączenia systemów i zablokowania połączeń pomiędzy poszczególnymi komponentami infrastruktury. Następnie celem eliminacji ryzyka dalszego rozprzestrzeniania się wrogiego oprogramowania, zarządzono przeprowadzenie audytu bezpieczeństwa wszystkich systemów we wszystkich spółkach Grupy. Wszystkie te działania rozpoczęto niezwłocznie, zawiadamiając jednocześnie odpowiednie organy właściwe dla siedziby Grupy.

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.

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 zużyć nie zostały utracone, więc gdy systemy IT zostaną ponownie uruchomione, każdy klient otrzyma poprawne rozliczenia i odczyty.

Obecnie trwają i zmierzają do zakończenia, prace pozwalające na przywrócenie funkcjonalności infrastruktury i sieci informatycznych Grupy. Celem tych działań jest zapewnienie pełnego bezpieczeństwa i integralności danych zgromadzonych w zasobach Grupy.

W związku z tymi nadzwyczajnymi i wrogimi okolicznościami , a co za tym idzie koniecznością wprowadzenia ograniczeń w dostępie do infrastruktury i systemów, przejściowo nie mamy możliwości świadczenia usług na podstawie zawartej z Państwem umowy. Przywrócenie możliwości realizacji usług nastąpi niezwłocznie po wykonaniu wyżej wskazanych działań tj. przywróceniu pełnej funkcjonalności infrastruktury informatycznej oraz wykonaniu jej kompletnego audytu oraz systemów bezpieczeństwa.

Opisany wyżej, czasowy brak możliwości realizowania zawartej z Państwem umowy jest okolicznością niezależną od Spółki, której zaistnienia Spółka nie mogła przewidzieć. Jak wyżej wspomnieliśmy, systemy informatyczne Grupy posiadają najlepsze zabezpieczenia pod kątem ewentualnych ataków, a w Grupie istnieją procedury szczegółowo określające postępowania chroniące i zabezpieczające przed takimi atakami. Jak wykazał prowadzony audyt, wszystkie zabezpieczenia i procedury działały prawidłowo, a pomimo tego doszło do próby ingerencji osób trzecich w element sieci informatycznej Grupy. Spółka ani Grupa, dysponując najnowszymi zabezpieczeniami informatycznymi, nie mogła przewidzieć możliwości ingerencji osób trzecich w element sieci informatycznej Grupy. Atak hakerski, z którym de facto mieliśmy do czynienia, miał charakter działania siły wyższej, bowiem nie można było przewidzieć jego wystąpienia tj. możliwości, że pomimo zastosowanych w Grupie najnowszych zabezpieczeń atak taki będzie miał realną możliwość pokonania tych zabezpieczeń. Jak się również okazało, nawet przy zastosowaniu dostępnych na rynku zabezpieczeń, nie było możliwości skutecznego zapobieżenia i ochrony przed takim atakiem. Wrogie działania miały charakter zewnętrzy i nastąpiły spoza struktury organizacyjnej Spółki i Grupy.

Spółka jest w pełni świadoma, że czasowy brak możliwości realizacji zawartej z Państwem umowy, rodzi poważne problemy po Państwa stronie i po stronie mieszkańców. Uprzejmie prosimy jednak o daleko idącą wyrozumiałość, ponieważ realizowane obecnie przez nas działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa danych naszych klientów, wydają się mieć wyższy priorytet, niż terminowe świadczenie wszystkich usług.

Mamy nadzieję, iż wyrażają Państwo zrozumienie dla tej nadzwyczajnej, niespotykanej i niezawinionej przez Spółkę sytuacji i nie wpłynie to na relacje biznesowe i umowne pomiędzy Państwem a ista Polska sp. z o.o.

PREZES ZARZĄDU
Maciej Dolny

ista Polska Sp. z o. o.
Al. 29 Listopada 155c
31-406 Kraków
www.ista.pl

Telefon +48 12 418 01 29
Fax +48 12 418 01 31
NIP: 525-10-01-318

KRS 0000010442
Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie
XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
Kapitał zakładowy 15 205 500 PLN