**Modelli per la comunicazione in caso di attacco ransomware**

**Fase 1: Informazioni sull’attacco informatico**

**Comunicazione interna**

Egregio signor / Stimato (NOME), // Gentile signora / Stimata (NOME),

(GIORNO) (DATA) il Comune di (NOME) è stato vittima di un attacco ransomware, a seguito del quale sono stati criptati i relativi sistemi. Dopo aver consultato la polizia cantonale, il fornitore di servizi informatici preposto ha spento i sistemi in modo controllato, in conformità con il piano di emergenza. Abbiamo avviato tutte le misure tecniche necessarie per proteggere l’infrastruttura informatica, iniziando al contempo a ripristinare i sistemi.

Questa operazione richiederà diversi giorni. Pertanto, anche nei prossimi giorni l’accesso ai sistemi del Comune sarà limitato o impossibile. Ciò può avere un impatto sulle sue attività lavorative. I suoi superiori la contatteranno a fini organizzativi. A causa della situazione attuale, la preghiamo anche di evitare di accedere a (PORTALE/APPLICAZIONE).

Ci rammarichiamo per l’incidente e continueremo a tenerla informata via/su (CANALE DI COMUNICAZIONE). In caso di domande, la preghiamo di contattare (NOME/E-MAIL o TEL) in qualsiasi momento. La preghiamo di inoltrare le richieste dei media a (PERSONA/E-MAIL) e di non rispondere personalmente. Grazie della collaborazione.

**Comunicazione esterna**

***Titolo: Attacco informatico contro il Comune di (NOME)***

**Il Comune di (NOME) è stato vittima di un attacco informatico il XX.YY.20XX. L’incidente è stato scoperto il (DATA). Sono state prese immediatamente le misure necessarie per respingere e contenere l’attacco. L’incidente è stato segnalato all’Ufficio federale della cibersicurezza (UFCS). Il Comune ha anche presentato una denuncia penale alla polizia cantonale. A seguito dell’attacco alcuni dati sono stati criptati.**

*Luogo, data -* Durante un attacco ai sistemi informatici del Comune di (NOME) il XX.YY.20XX, i criminali hanno bloccato l’accesso a diversi sistemi chiedendo un riscatto. Dopo aver consultato la polizia cantonale, il fornitore di servizi informatici preposto ha avviato le misure tecniche necessarie per proteggere l’infrastruttura informatica, iniziando al contempo a ripristinare i sistemi. A causa dell’incidente, al momento attuale e nei prossimi giorni l’accesso ad alcuni portali comunali non potrà essere garantito, in tutto o in parte. Operazioni come (XY) possono essere sbrigate direttamente allo sportello comunale.

Il Comune di (NOME) non dà seguito alla richiesta di riscatto. Non è ancora chiaro se e in che misura dati potenzialmente sensibili siano stati compromessi o rubati. A causa delle indagini in corso, il Comune di (NOME) non è in grado di fornire ulteriori commenti sul caso. I clienti coinvolti verranno informati direttamente affinché possano prendere le misure necessarie.

Il Comune di (NOME) si rammarica profondamente per l’incidente e per i disagi che ne conseguono.

Il Comune comunicherà eventuali nuovi dettagli e pubblicherà il relativo aggiornamento all’indirizzo (URL).

Persona di contatto per i media

Nome cognome, funzione, divisione, telefono, indirizzo e-mail