

Kære Picassokunde

12. juli 2021

Det var været en lang og hård periode for os alle. Først blev hele branchen lagt ned af Corona-pandemien og nu helt uforskyldt er I og vi blevet ramt af et kriminelt hackeangreb udført af professionelle med betydelige tekniske ressourcer.

Vi har i relation til hackerangrebet fået nogle forespørgsler, som vi synes at også I kan have interesse i at kende svarene på.

Vi mærker desværre alle, I og Techotel, virkningerne af det kriminelle overgreb, som I og Techotel blev udsat for den 9. juni 2021.

Som det fremgår af tidligere orientering har Techotel afholdt betydelige udgifter til de kriminelle i form af løsepenge. På nuværende tidspunkt har det kostet Techotel knapt 4,5 mio. kr. og udgifterne kan desværre ikke opgøres endeligt endnu.

Som vi har informeret om tidligere, har vi ikke blot retableret vores hostingcenter, vi har også, hvor det måtte være muligt søgt at forøge sikkerheden. Vi vil snarest udsende et "best practice" notat som giver jer gode råd i forhold til at opretholde it-sikkerheden og så vidt muligt hindre de kriminelle i at opnå deres forehavende.

På initiativ fra Hotel Koldingfjord forventer vi i august/september at deltage i et seminar omkring IT-sikkerhed og anvendelse af "best practice" med deltagelse af eksterne specialister, så I kan få nogle værktøjer til at arbejde med i hverdagen.

Som det formentlig er bekendt af de fleste, har kriminelle elementer udsat danske og internationale virksomheder og organisationer for tilsvarende angreb. Senest Nationalbanken, Bauhaus, COOP med 800 svenske butikker, m.v., der som I og Techotel, er blevet ramt selv om der er truffet sikkerhedsforanstaltninger for at undgå dette. I tilfældet med det kriminelle overgreb på jer og Techotel, var det et stjålet/afluret kundepassword, som gav de kriminelle adgang til kundenetværket og derfra med anvendelse af højteknologiske værktøjer uautoriseret adgang til hostingscentret.

Selvom vi synes at vi er blevet hårdt ramt og påført ekstreme omkostninger af de kriminelle, har vi meget stor sympati for den vanskelige situation, som I er blevet sat i som følge af det kriminelle overgreb som I og Techotel blev udsat for.

Blandt de mange og smarte funktioner, som vi har udviklet til Picasso og som vi har informeret om er muligheden for at løbende generere og sende digitale rapporter, som betyder at I har adgang til de vigtigste informationer, hvis I, uanset årsag, ikke har adgang til Picasso.

Vi vil derfor gerne gentage instruktionerne som vi tidligere har udsendt og pointere at dette er et meget vigtigt redskab for jer, som vi igen kun kan fremhæve betydningen af.

Sådan gør I:

Hvis hotellet sørger for at oprette en gmailkonto, så kan hotellet opsætte Picasso Digital rapporter til at maile følgende rapporter hver dag, to dage frem f.eks. kl. 07.00

- Ankomstliste
- Afrejse liste
- Inhouse liste
- Rengørings liste
- Ledighed liste 12 mdr frem
- Køkkenlister

Så vil hotellet altid have adgang til listerne, som vil være rimeligt opdaterede. Husk at mailkontoen er omfattet af GDPR reglerne.

Der ligger forklaring til opsætning af Digital rapporter på

<https://www.youtube.com/channel/UCidwtfy1fGpflcQsP0p9o3Q>, du er også velkommen til at skrive for gratis

Vejledning denne gang på picassosupport@techotel.dk.

Vi må konstatere, at det kun er meget få der har benyttet denne funktion, hvilket er meget ærgerligt, da det kunne have betydet, at effekten for jer af det kriminelle overgreb og perioden uden adgang til Picasso, ville have været betydeligt reduceret.

Vi udvikler løbende mange smarte funktioner til Picasso som øger brugervenligheden og giver fordele og sikkerhed til jer. Vi skal derfor også opfordre til, at I holder jer orienteret om disse i vores nyhedsbreve og naturligvis benytter disse faciliteter.

For at imødegå den manglende brug af de digitale rapporter vil vi udvikle en funktion, som automatisk opsætter nogle standardiserede digitale rapporter som automatisk sendes til hotellets hovedmailadresse. Rapporterne vil aktivt kunne fravælges eller justeres af hotellets personale, så rapporterne bliver optimerede til det specifikke hotels brug. Indtil dette er udviklet og implementeret opfordres I til at selv opsætte funktionen, som der er informeret om ovenfor.

Vi har forstået, at der ikke er mange af jer der har rettet henvendelse til jeres forsikringselskaber og søgt dækning for de udgifter og tab, som skulle skyldes den manglede adgang til Picasso. Vi skal erindre om, at Cyber forsikringer – eller lignende betegnelser – som I har tegnet sammen med jeres erhvervsforsikringer, generelt dækker hostede løsninger, som udsættes for hackerangreb.

Som bekendt fremgår det af vores kundeforhold, at vi ikke hæfter for følgeskader eller driftstab. Dette er en ganske sædvanlig ansvarsbegrænsning i leverandørkontrakter af stort set hvilken som helst art. Det betyder også, at I har mulighed for at sikre jer mod sådanne udgifter og tab ved at tegne en individuel

forsikringsdækning og vi håber naturligvis, at I har sikret jer ved tegning af relevant forsikringsdækning og kan rette et krav mod jeres eget forsikringsselskab.

Vi håber at denne orientering giver jer mulighed for at forholde sig til det kriminelle overgreb og konsekvenserne af dette, på et oplyst grundlag. Vi står naturligvis gerne til rådighed for besvarelse af andre spørgsmål.

I ønskes en rigtig god sommer!

Med venlig hilsen
AK Techotel A/S

Klaus Ahrenkilde
CEO