

‘DE CENTRIC-PROFESSIONALS DEDEN ALLES OM ONS WEER IN DE LUCHT TE KRIJGEN’

KLANTVERHAAL

Wim Munier | IT-manager APM Terminals



**centric**
connect.engage.succeed.

Op 27 juni 2017 werd APM Terminals getroffen door het Petya-malwarevirus. Hierdoor werden ongeveer 240 werkstations uitgeschakeld. Om zo snel mogelijk weer operationeel te zijn, riep de overslagterminal de hulp in van Centric. Wim Munier, IT-manager bij APM Terminals Rotterdam: “Alle pc’s moesten op korte termijn worden voorzien van het nieuwe Operating Systeem, Windows 10. Een enorme klus onder lastige omstandigheden, die de professionals van Centric Infrastructure professionals met enorm veel inzet en enthousiasme hebben opgepakt.”

“Ten tijde van de aanval stond ik op een van onze kranen, waar ik een toepassing op een pc installeerde. Plotseling werd het scherm groen, waarna het Bitcoin-bericht verscheen. Toen wisten we; dit is foute boel. Vervolgens kwamen de telefoontjes binnen en werd langzaam duidelijk dat het hele bedrijf geïnfecteerd was.”

“Plotseling werd het scherm groen, waarna het Bitcoin-bericht verscheen. Toen wisten we; dit is foute boel.”

Het enige systeem dat niet door Petya geïnfecteerd raakte, was het Terminal Operating System (TOS) van het bedrijf. Dit systeem automatiseert de totale logistieke operatie; van de aankomst van de vrachtwagens tot het beladen van de schepen. Wim: “Dat systeem draait niet in een Windows-omgeving, dus daar heeft Petya geen vat op. Maar omdat de bediening via Windows-beeldschermen gebeurt, konden we er toch niet bij.

Kortom, hoewel we feitelijk maar één dag echt plat zijn geweest, was de impact van deze aanval enorm. Als je kijkt naar APM Terminals, dan zijn ongeveer 17 containerterminals getroffen en overstijgt de financiële schade het miljoen. En dan is er natuurlijk nog de imagoschade...”

Windows 10

Vanaf het moment dat APM Terminals Rotterdam geïnfecteerd raakte, wist Wim dat alle computers opnieuw geïnstalleerd moesten worden. “Eenmaal geïnfecteerd kun je de pc – of eigenlijk de software – meteen afschrijven. We moesten alle werkplekken dus opnieuw van een Operating System voorzien.

We kozen voor Windows 10, inclusief de laatste virusprotectie.” Voor deze opdracht had de terminal extra bemanning nodig. Omdat het bedrijf al jaren support-engineers van Centric inzet voor 24 x 7-support op het TOS, nam Wim contact op met de accountmanager van Centric. “Om de crisis te bezweren, hebben we gevraagd om twintig extra professionals. Tien voor APM Terminals Rotterdam en tien voor APM Terminals Maasvlakte II. Centric heeft vervolgens alles in het werk gesteld om snel een goed team bij elkaar te krijgen. Hiervoor hebben ze zelfs experts uit Groningen en Friesland weten te halen; een knappe prestatie!”

Gedreven

Centric heeft op verzoek van APM Terminals Rotterdam ook een projectleider geleverd. “We zijn begonnen zonder, maar na een week leek het me verstandig om er toch een projectleider bij te betrekken, een single point of contact die het Centric-team aanstuurt. Dat werkte voor mij ook prettig, want de normale operatie draait natuurlijk gewoon door.” Ondanks alle extra mankracht was het herinstalleren van alle

computers flink arbeidsintensief. “Windows 10 paste niet altijd direct op onze hardware. Wij hebben wel tien verschillende modellen pc’s staan en hoewel geen van de pc’s ouder is dan drie jaar, zijn er al negen niet meer leverbaar – dat gaat zo snel. Lang verhaal kort: we hebben het besturingssysteem er uiteindelijk meerdere keren op moeten zetten. Met onze eigen capaciteit hadden we dat op zo’n korte termijn niet voor elkaar gekregen.” Wim zegt dan ook erg tevreden te zijn over de dienstverlening van Centric. “Het was van meet af aan duidelijk dat de mensen van Centric graag deel wilden uitmaken van de oplossing. ‘Hier is iets bijzonders gebeurd en wij zijn bereid alles te doen om jullie weer in de lucht te krijgen’, dát idee. De professionals waren dus zeer gedreven. Sterker nog, we hebben ze op een gegeven moment moeten beschermen tegen oververhitting. Vooral in het begin waren dagen van 16 tot 18 uur geen uitzondering. Om de work-life balance te herstellen, heb ik dat een halt toegeroepen. Het is niet de bedoeling dat mensen het werk voor het gezin laten komen of hun gezondheid in gevaar

brengen.” Verder geeft Wim aan verrast te zijn over hoe de professionals omgingen met onzekerheid.



“Want er waren ook momenten waarop de medewerkers van Centric veel geduld moesten hebben. Dan stond er wel een berg pc’s, maar wisten we nog niet precies hoe en wat. Hoewel de onmacht dan de overhand kan nemen, bleef iedereen rustig, positief en gemotiveerd. En dat is echt niet altijd makkelijk.”

Lessons learned

Centric is inmiddels begonnen met de installatie van Windows 10 en zet de nieuw

ingerichte pc’s weer in het veld. “We hopen snel alles uitgerold te hebben. Daarna zijn er nog een hoop losse eindjes die we moeten verhelpen. Op het moment dat alles uitgeleverd is, gaan we de lessons learned inventariseren en worden er extra maatregelen genomen om dit soort incidenten in de toekomst te voorkomen – voor zover dat mogelijk is, natuurlijk.”

Over APM Terminals Rotterdam

APM Terminals Rotterdam is een van de grootste (container)terminals in Europa. Het bedrijf is actief sinds 2000 en een zelfstandige eenheid binnen de Deense A.P. Moller-Maersk Group. Per jaar worden via de terminals van APM meer dan 1 miljoen containers geladen en gelost. Hoewel de overslag van containers de hoofdactiviteit is, houdt het bedrijf zich ook bezig met het verwerken van niet-gecontaineriseerd stukgoed.

Bij APM Terminals werken ongeveer 650 medewerkers die garant staan voor een 24-uurs bedrijfsoperatie. De laatste drie jaar ontving het bedrijf de eerste prijs voor Europa's meest productieve terminal van Journal Of Commerce (JOC).

Onderdeel van APM Terminals is APM Terminals Maasvlakte II. Deze volautomatische terminal is sinds april 2015 operationeel (geopend door Koning Willem-Alexander). APM Terminals Maasvlakte II is de eerste containerterminal met een CO2-uitstoot van nul op en buiten de terminal. Het hoofdkantoor van APM Terminals bevindt zich in Den Haag.

Over Petya

Petya is malware die erop gericht is om Microsoft Windows plat te leggen. Om de toegang tot het systeem te herstellen, moet de gebruiker een betaling doen in Bitcoin. In maart 2016 werden voor het eerst varianten van Petya ontdekt, die verspreid werden via besmette e-mailbijlagen. In juni 2017 werd een nieuwe variant van Petya gebruikt voor een wereldwijde cyberaanval, voornamelijk gericht op de Oekraïne. De nieuwe variant verspreidt zich via de EternalBlue-exploitatie die doorgaans wordt ontwikkeld door het Amerikaanse NSA en eerder door WannaCry-ransomware werd gebruikt. Kaspersky Lab verwees naar deze nieuwe versie als NotPetya vanwege de verschillen met de 2016-varianten. In Nederland werden meer bedrijven door Petya getroffen, waaronder moederbedrijf Maersk en TNT Express.