



26 March 2020

T: +66 2 101 1111 F: +66 2 101 1133

[www.symphony.net.th](http://www.symphony.net.th)

Dear our valued customers and partners,

Since we all have perceived news about the unprecedented spreading of COVID-19 for a while, we always keep monitoring the situation closely until Thailand's Government has declared a state of emergency to control the disease nationwide which will take a one-month period starting from 26<sup>th</sup> March until 30<sup>th</sup> April. We entirely realize that our core service is a telecommunication infrastructure which is very important and necessary for all business sectors both domestic and international, then we have prepared ourselves with a detailed BCP Plan prior this declaration in order to minimize any changes and interruption to the service we provide.

As soon as the emergency decree is implemented, please be assured that our company's services are still on operations as usual due to our preparedness in **Business Continuity Plan (BCP)** as below;

- 1. Operation Center** : we operate 24x7 NOC team to work from 2 main locations; our HQ (Sun Towers) and our DROC at Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi province, to ensure the Network stability and uptime with full performance of our expert team.
- 2. Corrective Plan** : we divide our Network Service into 2 teams (A&B) with our full service operations and maintenance to work closely with NBTC and Juristic Person nationwide.
- 3. Maintenance Plan** : we provide continuous preventive maintenance plan and operate regularly on our nodes, sites, backup systems, generators, temperature control system and store adequate equipment and spare parts during this time.
- 4. Precautionary Measures** : we have taken strictly measures in our company to avoid all staffs from all risk factors at the moment to secure everyone's health including our customers and partners and we apply work from home policy in several clusters of team in accordance with Social Distancing practice.

We understand how importance your businesses are and so do we, then we are committed to providing the continuity of our services to fully support your business operations under this circumstance and we will surely operate in accordance with appropriate guideline from the government by taking necessary steps to comply with our operations for less impact to your business continuity.

Thank you in advance for your trust in our services and we will put our best effort to serve you the best in any circumstances. If you have more inquiries or any concerns, please contact Khun Chitrapa Theeropas, Head of Marketing Communications Department at 02 101 1111 ext. 35255 or 084 700 5522 and E-mail : [chitrapa.t@symphony.net.th](mailto:chitrapa.t@symphony.net.th)

Sincerely Yours,

Alex Loh

Chief Operating Officer

26 มีนาคม 2563

เรียน ลูกค้าทุกท่านและคู่ค้าทางธุรกิจ

ตามที่ทุกท่านได้ทราบข่าวเรื่องการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 มาช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว บริษัทฯ ได้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด จนกระทั่งรัฐบาลได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคนี้ทั่วประเทศ โดยมีระยะเวลา 1 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม – 30 เมษายนนี้ ผมทราบว่า ธุรกิจของเราคือการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับทุกภาคธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ เราจึงได้ดำเนินการมาตรการป้องกันไว้ก่อนหน้าที่จะมีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินนี้ เพื่อให้ท่านมั่นใจว่าเหตุการณ์ดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเรารหรือหากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ จะควบคุมให้เกิดขึ้นให้น้อยที่สุด

เมื่อมีการประกาศใช้พ.ร.ก.การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ขอให้ท่านมั่นใจว่าการให้บริการของบริษัทฯ ยังสามารถดำเนินการได้ตามปกติ เนื่องจากเราได้เตรียมแผนการดำเนินการเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ดังนี้

- 1. Operation Center :** ทีม NOC ทำงานที่ 2 สาขาหลักคือ สำนักงานใหญ่ (อาคารชั้นทาวเวอร์ส) และ DROC ที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พร้อมทีมงานผู้เชี่ยวชาญดูแลทุกวงจรตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง
- 2. Corrective Plan :** ทีม Network Service แยกกันทำงานเป็น 2 ทีม (A&B) ทั้งด้านการบริการและการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเต็มรูปแบบ อีกทั้งทีมงานยังทำงานอย่างใกล้ชิดกับกสทช.และนิติบุคคลของอาคารสำนักงานต่างๆ ทั่วประเทศ
- 3. Maintenance Plan :** มีการดำเนินการตามแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกันอย่างต่อเนื่องและมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ Node, Site, ระบบสำรองไฟ, เครื่องกำเนิดไฟฟ้า, ระบบควบคุมอุณหภูมิ และตรวจสอบจำนวนของอุปกรณ์และอะไหล่ต่างๆ ให้เพียงพอในช่วงเวลานี้
- 4. Precautionary Measures :** กำหนดมาตรการที่เข้มงวดในบริษัทฯ เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อความปลอดภัยของพนักงานรวมถึงลูกค้าและคู่ค้าของบริษัทฯ อีกทั้งบริษัทฯ ยังมีนโยบายแบ่งให้พนักงานบางส่วนทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อช่วยลดความหนาแน่นในการทำงานที่ออฟฟิศและมีส่วนในการรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

เพราะเราตระหนักดีว่า ทุกธุรกิจนั้นมีความสำคัญมากเพียงใดและการให้บริการอย่างต่อเนื่องของเราเองก็สำคัญเช่นกัน ดังนั้นเราจะพยายามอย่างเต็มที่แม้ในสถานการณ์ฉุกเฉินเช่นนี้ เพื่อมอบบริการที่ดีที่สุดเพื่อให้ทุกธุรกิจยังคงดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ราบรื่น และบริษัทฯ จะดำเนินการตามแนวทางที่เหมาะสมตามประกาศของรัฐบาลด้วยมาตรการจำเป็นที่พึงปฏิบัติ โดยให้มีผลกระทบน้อยที่สุดในการให้บริการเพื่อความต่อเนื่องสำหรับทุกธุรกิจของลูกค้า

หากท่านต้องการสอบถามเพิ่มเติมหรือมีข้อเสนอแนะ กรุณาติดต่อ คุณจิตราภา ชิโรภาส หัวหน้าแผนกสื่อสารการตลาด หมายเลข 02 101 1111 ต่อ 35255 หรือ 084 700 5522 และ E-mail: chitrapa.t@symphony.net.th

ขอแสดงความนับถือ



อเล็กซ์ โลท์

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ