

4 April 2020

Our Valued Customers and Partners,

With the latest announcement by the Government regards to the implementation of curfew between 10.00 p.m. – 4.00 a.m. to mitigate and control the continuous spread of COVID-19. As this enforcement is to ensure the well-being of everyone.

We understand the importance of your business and we at SYMPHONY COMMUNICATION will continue to live up to our commitment towards Excellent Experience.

Our core backbone network and nationwide fiber routes are fully protected, and we commit to ensuring maximum uptime of services at all times.

On top of that we have also prepared our **Business Continuity Plan (BCP)** to undertake our service operations to be continued as below;

- 1. Operations 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. Fiber Network Restoration and Maintenance** : we have undertaken alternative approach to split our Network Service Operations into 2 teams to work around-the-clock across nationwide, to maintain optimum services with no interruption and to monitor any preventive maintenance plan, as and when required.

To ensure necessity for operations and uptime of services at all times, we have fully equipped our network engineers (bearing official company documents, company's badges and ID card) together with our official contractors (duly certified by our company) to be on full standby and deploy to support any critical events throughout day and night.

We have also proactively engage closely with relevant government bodies/agencies including Office of NBTC to seek full necessity support and approval for telecommunication service providers to continue serving to our best duties to maintain continuously telecommunication and internet services to all businesses and people across all provinces in Thailand, during this crucial period.

- 3. 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 will assess and monitor the situation closely to comply or carry out the appropriate measures in accordance with Thailand's Government as SYMPHONY COMMUNICATION is committed to supporting your business continuity throughout this critical circumstance we are facing.

Thank you for your continued trust, we promise to put our high effort to make our service runs smoothly to drive your business continuously during this difficult time. 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

Sincerely Yours,



Alex Loh

Chief Operating Officer

4 เมษายน 2563

เรียน ลูกค้าทุกท่านและคู่ค้าทางธุรกิจ

จากข่าวล่าสุดที่รัฐบาลได้ประกาศห้ามบุคคลใดที่ราชอาณาจักรออกนอกเคสสถาน ระหว่างเวลา 22.00 น. – 04.00 น. ในการช่วยลดและควบคุมการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เพื่อความปลอดภัยของประชาชนทุกคน

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของธุรกิจของท่าน และสำหรับซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น เรายังคงมุ่งมั่นในการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดของเราผ่านประสบการณ์ที่ประทับใจของลูกค้า

บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามแผนการป้องกันในทุกโครงข่ายหลักและทุกเส้นทางไฟเบอร์ออปติกของเรา เพื่อให้ท่านมั่นใจได้ว่า เรายังสามารถส่งมอบบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

และยิ่งไปกว่านั้น เรายังได้เตรียมแผนการดำเนินการเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อการให้บริการโดยมีรายละเอียดดังนี้

4. Operation Center : ทีม NOC ทำงานที่ 2 สาขาหลักคือ สำนักงานใหญ่ (อาคารชั้นทาวเวอร์ส) และ DROC ที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พร้อมทีมงานผู้เชี่ยวชาญดูแลทุกวงจรตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง

5. Fiber Network Restoration and Maintenance : บริษัทฯ ได้แบ่งการทำงานของทีม Network Service ออกเป็น 2 ทีมโดยทำงานตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้การบริการของเราเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มิให้เกิดการรบกวนใดๆ เกิดกับการใช้งานของลูกค้า รวมถึงการดูแลระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกันอย่างต่อเนื่องตามแผนหรือตามที่มีกรร้องขอเป็นกรณี

เพื่อสร้างความมั่นใจเรื่องความสำคัญในการบริหารจัดการและการให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เราเตรียมพร้อมทีมวิศวกรในการออกปฏิบัติงาน (มีการจัดเตรียมเอกสารของบริษัทฯ, บัตรประจำตัวพนักงาน, บัตรประชาชน) รวมถึงผู้รับเหมา (มีการออกเอกสารรับรองการทำงานกับบริษัทฯ) ที่สามารถปฏิบัติงานได้ทุกเมื่อหากเกิดกรณีฉุกเฉินทั้งในช่วงกลางวันและกลางคืน

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังได้ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงสำนักงาน กสทช. เพื่อหาแนวทางในการขอความอนุเคราะห์และขออนุญาตที่จะให้ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคม ยังคงสามารถดำเนินการต่างๆ ไปได้ในขณะนี้ เพื่อส่งมอบบริการด้านการสื่อสารและบริการด้านอินเทอร์เน็ตให้กับทั้งภาคธุรกิจและภาคประชาชนได้อย่างต่อเนื่องทั่วประเทศในช่วงเวลาวิกฤตเช่นนี้

6. Precautionary Measures : มีการกำหนดมาตรการที่เข้มงวดในบริษัทฯ เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อความปลอดภัยของพนักงานรวมถึงลูกค้าและคู่ค้าของบริษัทฯ อีกทั้งบริษัทฯ ยังมีนโยบายแบ่งให้พนักงานบางส่วนทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อช่วยลดความหนาแน่นในการทำงานที่ออฟฟิศและมีส่วนในการรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

เราจะประเมินและคอยติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดเพื่อดำเนินมาตรการที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการประกาศจากรัฐบาล สำหรับ ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น เรามุ่งมั่นในการให้บริการเพื่อสนับสนุนให้ทุกธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ราบรื่นได้ในทุกสถานการณ์และให้สามารถผ่านพ้นช่วงเวลาวิกฤตเช่นนี้ไปได้

ขอขอบคุณความไว้วางใจที่ท่านมอบให้เราด้วยดีเสมอมา เราขอสัญญาว่าจะดำเนินการต่างๆ อย่างดีที่สุดเพื่อให้ทุกบริการของเรายังคงเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนทุกธุรกิจของท่านไปได้อย่างต่อเนื่อง หากท่านต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือมีข้อเสนอแนะ กรุณาติดต่อ คุณจิตราภา ธิโรภาส หัวหน้าแผนกสื่อสารการตลาด หมายเลข 02 101 1111 ต่อ 35255 หรือ 084 700 5522 และ E-mail: chitrapa.t@sympphony.net.th

ขอแสดงความนับถือ



อเล็กซ์ โลท์

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ