

Munsbach, le 15 mars 2020 – **MISE A JOUR DE LA NOTE D'INFORMATIONS DU 13/03/2020**

Cher Client, Chère Cliente,

Face à la pandémie COVID-19, le Gouvernement Luxembourgeois a décrété une série de mesures additionnelles en date du 15 mars 2020, dont la fermeture de tous les commerces « non-essentiels » et l'interdiction des déplacements « non-essentiels ».

Comme indiqué dans notre note d'information du 13/03/2020, Crossing Telecom a déjà pris les mesures en amont pour garantir la continuité des services pour l'ensemble de nos clients, **mais une mise-à-jour est applicable** :

- Notre Service Clients restera accessible par téléphone selon nos heures d'ouverture classiques (du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30)
- Nos clients disposant de SLA 24/7 pourront continuer à nous contacter par les moyens habituels en 24/7. **Cependant, étant maintenant dans une situation de force majeure, l'ensemble des conditions d'application des SLA sont suspendues et nous ne pouvons garantir pour l'instant le respect des délais d'intervention et de résolution d'incidents.**
- L'ensemble de nos départements restent joignables aux heures habituelles par e-mail
- L'accès à nos bureaux est quant à lui restreint uniquement à nos équipes selon le roulement prévu afin d'éviter toute potentielle contamination. Aucun visiteur non autorisé ne pourra accéder à nos locaux jusqu'à nouvel ordre.
- Les RDV commerciaux **sont tous reportés. Ceux-ci peuvent être organisés durant cette période par le biais de RDV téléphoniques/conference calls/etc...**
- **Les installations techniques non urgentes et les résolutions d'incidents non-urgents sont en cours d'évaluation pour être reportés. Les clients concernés seront informés par e-mail ou par téléphone en cas de report.**

Une certaine tolérance sera demandée à nos clients quant à certains délais de résolution d'incidents, une partie de nos équipes techniques étant assignée en télétravail.

Conscients des difficultés que vont occasionner les mesures gouvernementales dans l'organisation de l'ensemble des entreprises du pays, nous mettons à votre disposition tous nos moyens pour vous permettre d'assurer la continuité de votre activité, dans le cadre du respect des nouvelles consignes gouvernementales.

Ainsi, dans le cas où vous ou vos employés seraient assignés en télétravail :

- **Nous pouvons mettre en place pour nos clients fibre, accès direct, PABX et CrossPBX, notre service CALL FORWARDING garantissant que votre entreprise reste joignable sur ses lignes habituelles**
- **En cas de besoins plus poussés nous pouvons mettre en place en urgence une solution CrossPBX CHEAP incluant softphone sur PC (que nous installons et configurons à distance sur vos PC), et application smartphone qui vous permettront de téléphoner et recevoir vos appels sur votre ligne fixe professionnelle au travers de votre PC et/ou de votre smartphone**

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter au 43 31 11 ou par e-mail à info@crossingtel.lu.