

13 de marzo 2020

**Sujeto: Información sobre el COVID 19 virus para nuestros clientes**

Estimado cliente valioso:

Con el reciente brote del Coronavirus (COVID 19), la salud y el bienestar del personal de nuestros clientes y nuestros empleados se ha convertido en nuestra principal preocupación. A tal efecto, hemos instituido un Programa de Protección y Prevención (“PPP”) para garantizar el bienestar de nuestros empleados mientras continuamos brindando servicio a nuestros clientes.

Me gustaría presentarle los aspectos más destacados de nuestro PPP y compartir con usted los elementos más importantes que pueden afectar la forma en que interactuamos con usted como un cliente valioso. El objetivo de nuestro PPP es continuar apoyándolo con un impacto comercial mínimo o nulo en usted, mientras protege a nuestros empleados y su personal. Los elementos de nuestro PPP (y las acciones tomadas de conformidad con el PPP) que entrarán en vigor de inmediato son:

1. Los empleados de Fairfax Software han recibido instrucciones de actuar de acuerdo con las normas de seguridad aplicables en su región.
2. Hemos actualizado nuestro plan de continuidad comercial y tenemos actualmente un plan de pandemia para determinar las mejores formas de atender a nuestros clientes.
3. Hemos actualizado nuestra guía de viaje y continuaremos revisándola según sea necesario. Con ese fin, el viaje a cualquier destino se ha puesto en espera y requiere la autorización del CEO antes de poder reservarlo.
4. Estamos comprometidos a proporcionar un ambiente limpio y seguro en nuestras oficinas. Les recordamos a nuestros empleados los beneficios de salud disponibles para ellos y cómo pueden obtener apoyo en caso de una posible exposición a ellos o un miembro de su familia.
5. Tenemos nuestros equipos de soporte operativos y disponibles utilizando los números y sistemas de soporte estándar. También estamos probando el trabajo desde casa para departamentos clave; Este es un proceso en marcha.
6. Estamos verificando que nuestros contratistas, proveedores y vendedores tengan planes para brindar soporte continuo. Estamos monitoreando a nuestros proveedores diariamente y no estamos viendo demoras o problemas relacionados con sus productos o servicios.
7. Se han fomentado las reuniones virtuales y se han instalado herramientas audiovisuales adecuadas, como Microsoft *Teams*, en toda la empresa para la cooperación intra e inter equipo las 24 horas del

día, los 7 días de la semana. A cada empleado de Fairfax Software se le ha otorgado su propia licencia privada para usar estas herramientas. Todos nuestros equipos en todo el mundo acelerarán su cooperación virtualmente, y proporcionaremos el mismo nivel de acceso a nuestra comunidad de clientes. El mensaje es claro: Fairfax Software y todos sus recursos están al alcance de nuestros clientes, prácticamente de forma virtual.

8. Los clientes que llevan mantenimiento de Fairfax Software pueden esperar el mismo nivel de soporte que han conocido a lo largo de los años, y los mismos SLA continúan aplicando.
9. Fairfax Software ha establecido una ruta clara de escalamiento hasta la oficina del CEO para cualquier problema o requisición para cumplir con nuestros SLA o requisitos ante nuestros clientes. No dude en llamar a nuestro CEO, Steve Chahal, a su teléfono celular 813-514-7200 para escalar cualquier problema.
10. Continuaremos monitoreando de cerca la situación que se desarrolla en todo el mundo. Le proporcionaremos actualizaciones periódicas sobre nuestros planes y acciones para continuar brindando servicio.

En nombre de toda la familia de Fairfax Software, les deseo a usted y a sus seres queridos un período seguro y sin incidentes mientras esperamos que este virus encuentre su salida de nuestro mundo sin tener que regresar.

Cordialmente,

Steve Chahal  
Presidente y Gerente General