



## **COVID - 19** **Incidence des mesures sanitaires**

Cher(e)s Maître(s), Cher(e)s client(e)s,

Suite aux mesures gouvernementales récentes et aux besoins d'organisation qui en découlent pour ces prochaines semaines, l'ensemble de l'équipe Softouest et Data automation se mobilise pour vous aider à assurer le fonctionnement optimal de votre activité. Pour répondre au mieux à vos demandes, et subissant également des contraintes d'organisation interne, nous vous demandons de privilégier les sollicitations par e-mail plutôt que par téléphone.

### **Aide pour les connexions distantes :**

Nous vous avons communiqué vendredi par mail et flash info un mode opératoire permettant à ceux qui le souhaitent de mettre en place une solution « légère » de connexion distante. Cette solution dispose de deux niveaux de services : une payante et une gratuite (mais limitée). Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous assister dans cette mise en place.

### **Protection de nos équipes et interventions :**

A compter du vendredi 13/03/2020, nous sommes contraints de limiter nos déplacements dans vos locaux et de privilégier un mode de travail à distance, dans l'attente de potentielles mesures plus restrictives pour nos propres équipes. Dans la mesure du possible, si les transporteurs continuent d'avoir un fonctionnement « normal », nous pourrons réaliser quelques interventions matérielles à distance.

Nous avons déjà contacté les clients qui seraient concernés par un décalage d'intervention ou de prestation (matérielle ou logicielle).

### **Plan de continuité de l'activité :**

Toutes les urgences logicielles et matérielles continueront d'être traitées en priorité. Les pannes matérielles urgentes seront réalisées sur site si les déplacements sont encore tolérés, pour les pannes logicielles, à distance, tant que nos équipes peuvent encore travailler.

Nous nous efforcerons de traiter vos demandes avec la meilleure réactivité possible et nous vous remercions par avance de votre compréhension.

Nous prévoyons un impact sur notre activité, notamment par les mouvements de personnel qu'engendre la fermeture des écoles. La mise en place du télétravail ne sera pas systématiquement possible, même si nous l'encourageons. Nous restons dépendants des décisions prises par nos partenaires, fournisseurs et sous-traitants, ainsi que par les futures instructions gouvernementales.

A l'heure où ce flash est rédigé, les hypothèses de confinement se confirment. La sévérité de ces mesures et les conséquences des déplacements des équipes pour se rendre sur nos lieux de travail risquent d'avoir un impact très important sur notre capacité à assurer le service. Nous communiquerons en ce sens demain mardi 17 mars. Nous allons dans les prochaines semaines, systématiser la copie de nos informations sur notre site web, n'hésitez pas à le consulter.

Toute l'équipe Soft Ouest et Data automation reste mobilisée pour répondre à vos interrogations.

### **Accompagnement commercial et financier :**

Nous allons avancer pas à pas devant cette situation inédite. L'essentiel reste que chacun puisse protéger sa santé. Dès à présent sachez qu'en fonction de votre activité et du service que nous pourrons maintenir, SOFTOUEST et DATA adapteront automatiquement leurs facturations contractuelles, pour permettre à chacun de traverser cette période avec le moins de difficultés possibles. Une communication spécifique sera réalisée sur ce sujet.

Cordialement.

[Merci de prendre connaissance sur notre site web des flashs info liés au COVID. Rubrique Mode opératoire](#)