



แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง Business Continuity Plan

หมายเลขเอกสาร	IS.PCD.002
ปรับปรุงครั้งที่	13
วันที่มีผลบังคับใช้	1 ตุลาคม 2565
ประเภทเอกสาร	ภายใน
เจ้าของเอกสาร	ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล
ทบทวนโดย	คณะกรรมการด้านการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO 27001
มีผลบังคับใช้กับ	ผู้ปฏิบัติงาน
อนุมัติโดย	ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีดิจิทัล)

เอกสารฉบับนี้เป็นทรัพย์สินของการประปานครหลวง ห้ามมิให้ทำการเผยแพร่ส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจาก ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) ผู้ฝ่าฝืนจะถูกดำเนินการลงโทษขั้นสูงสุดตามระเบียบข้อบังคับของ กปน. กรณีมีข้อสงสัยต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องของเอกสารฉบับนี้ แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทราบทันที หรือติดต่อเลขานุการคณะกรรมการด้านการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO 27001


ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่มีผลบังคับใช้
1	แก้ไขแผนฉบับที่ 01.00/2552	23 กันยายน 2552
2	แก้ไขแผนฉบับที่ 02.00/2553	17 กรกฎาคม 2553
3	ปรับปรุงรายชื่อผู้ติดต่อใน กรค.	10 สิงหาคม 2554
4	ปรับปรุงรายชื่อผู้ติดต่อใน กบภ., กบข.	1 พฤศจิกายน 2556
5	ปรับปรุงรายชื่อผู้ติดต่อใน กบภ., กบข. และเพิ่ม IT Asset Requirements	18 กันยายน 2557
6	ปรับปรุงรายชื่อผู้ติดต่อและเบอร์โทรศัพท์ในขอบเขต	29 มีนาคม 2559
7	ปรับปรุง - รายชื่อผู้ติดต่อและเบอร์โทรศัพท์ในขอบเขต - โครงสร้างหมายเลขเอกสาร	3 มีนาคม 2560
8	ปรับปรุงและทบทวน - ตารางหน้าที่ความรับผิดชอบ และหมายเลขโทรศัพท์ - เพิ่มเติมคำนิยาม ทีมงานประชาสัมพันธ์ และ Call Tree	2 มีนาคม 2561
9	ปรับปรุง - ตารางหน้าที่ความรับผิดชอบ ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินและศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง - ตารางหน้าที่ความรับผิดชอบ และหมายเลขโทรศัพท์	22 สิงหาคม 2562
10	ปรับปรุง - เพิ่มขอบเขตสำหรับการใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง คือ ระบบ CMS และ Web PM ในตารางกระบวนการปฏิบัติงาน และตารางแสดงเวลาที่คาดหวังในการกอบกู้และลำดับความสำคัญในการกอบกู้ (หน้า 1) - เพิ่มคำจำกัดความของ ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหาย (Recovery Point Objective: RPO) และ ระยะเวลาสูงสุดที่ยืดดำเนินการ (Recovery Time Objective: RTO) (หน้า 3) - เพิ่มระบบ CMS และ Web PM, ระยะเวลาสูงสุดที่ยืดดำเนินการ (RTO), ผู้รับผิดชอบและจำนวนพนักงานขั้นต่ำ ในแนวทางการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (หน้า 17) - เพิ่มรายการ Checklist สำหรับความพร้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์	22 มกราคม 2563

	<p>สำรองในตาราง IT Asset Requirements (หน้า 26-27)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงตารางหน้าที่ความรับผิดชอบ ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉิน และศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (หน้า 29-33) - เพิ่มอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของระบบ CMS และ Web PM (หน้า 35-37) 	
11	<p>ปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มขอบเขตสำหรับการใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง คือ ระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (WLMA) และระบบชำระค่าน้ำประปาผ่าน Internet (E-service) ในตารางกระบวนการปฏิบัติงาน และตารางแสดงเวลาที่คาดหวังในการกอบกู้ (หน้า 3) - เพิ่มระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (WLMA) และระบบชำระค่าน้ำประปาผ่าน Internet (E-service) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบและจำนวนพนักงานขั้นต่ำ (หน้า 17) - เพิ่มทรัพยากรที่จำเป็น (หน้า 26) - ยกเลิกตาราง IT Asset Requirement - ยกเลิกตารางอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน (Minimum Operating Requirements) - ปรับปรุงตารางหน้าที่ความรับผิดชอบ ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉิน และศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (หน้า 29-33) 	25 มิถุนายน 2563
12	<p>ปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มขอบเขตสำหรับการใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง คือ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) และระบบบันทึกข้อมูลผลิตและส่งน้ำ (AquaDAT) ในตารางกระบวนการปฏิบัติงาน และตารางแสดงเวลาที่คาดหวังในการกอบกู้ (หน้า 3) - เพิ่มระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) และระบบบันทึกข้อมูลผลิตและส่งน้ำ (AquaDAT) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบและจำนวนพนักงานขั้นต่ำ (หน้า 17) - เพิ่มทรัพยากรที่จำเป็น (หน้า 26) - ปรับปรุงตารางหน้าที่ความรับผิดชอบศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉิน และศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (หน้า 29-33) 	13 พฤษภาคม 2564
13	<p>ปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงชื่อหน่วยงานตามผังโครงสร้างองค์กรใหม่ ปีงบประมาณ 2566 - ตารางหน้าที่ความรับผิดชอบ ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินและศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 	1 ตุลาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
ตารางหน้าที่ความรับผิดชอบ ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินและศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	1
บทนำ	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
สมมติฐานในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	3
ปัจจัยที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายของแผน BCP	4
การใช้งานของแผนรองรับ BCP	4
การให้ข่าวสารแก่สื่อเกี่ยวกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและการเกิดเหตุฉุกเฉินประทุ	4
การจัดเก็บแผน	4
การทดสอบแผน	4
โครงสร้างคณะทำงาน BCP ภาวะฉุกเฉิน	6
หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานการณ์ภัยพิบัติและเหตุ ฉุกเฉินประทุ	7
หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานการณ์ภัย พิบัติและเหตุฉุกเฉินประทุ	7
แผนผังแสดงลำดับการแจ้งและติดต่อสื่อสาร (CALL TREE)	9
ขั้นตอนการประกาศใช้แผนรองรับ BCP	10
การประกาศใช้แผนรองรับ BCP	11
การดำเนินการของศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	12
หลังการอนุมัติให้ประกาศใช้แผนรองรับ BCP	12
ขั้นตอนการเริ่มปฏิบัติแผนฉุกเฉิน	13
ขั้นตอนการเริ่มปฏิบัติงานแผนรองรับ BCP	13
การเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรองสำหรับผู้ใช้งาน	14
แผนการปฏิบัติงาน (RECOVERY OPERATIONS) ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	14
แนวทางการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	15
ขั้นตอนการเข้าปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	15
การกลับเข้าใช้งานศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (RETURN TO DATA CENTER)	17
การกลับเข้าใช้งานของผู้ใช้งาน	20
CHECKLIST การดำเนินการของแผนรองรับ BCP	22
ภาคผนวก 1	26
ตารางหน้าที่ความรับผิดชอบ	27
ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินและศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	27
CHECK LIST สำหรับประเมินความเสียหาย	32

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

บทนำ


แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดมาตรการ กรอบการทำงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อดูแลให้การปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุและหลังเวลาที่เกิดเหตุจนกว่าจะมีการกอบกู้ธุรกิจให้กลับมาอยู่ในภาวะปกติได้ โดยการ จัดเตรียมทรัพยากร ขั้นตอนที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ภัยพิบัติต่างๆ ไว้ล่วงหน้า โดยการ ดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) แบ่งได้เป็นขั้นตอนหลัก ที่ 1 การแจ้งและสื่อสารผู้ ที่เกี่ยวข้องในการประกาศใช้แผน (Activation and Notification) เพื่อจัดการกับภาวะวิกฤติ และลดความสูญเสีย ขั้นตอน ที่ 2 การกอบกู้และปฏิบัติงานในขณะเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Business Recovery and Resumption) ซึ่ง เป็นขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ รวมถึงประกอบด้วย ขั้นตอนการกอบกู้ทรัพยากรที่จำเป็นให้กลับสู่ภาวะที่ สามารถดำเนินการธุรกิจต่อไปได้ด้วยความรวดเร็ว และขั้นตอนสุดท้าย คือ ขั้นตอน ที่ 3 การกลับคืนสู่สภาวะการดำเนิน ธุรกิจตามปกติ (Return to Normal Operations) นอกจากนี้ แผน BCP ยังรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับ การรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้มีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าสามารถฟื้นฟูการปฏิบัติงานที่สำคัญที่มีผลกระทบสูงภายใน ระยะเวลาที่กำหนด และตามลำดับความสำคัญ
- เพื่อให้มีโครงสร้างในการจัดการ การตัดสินใจ รวมถึง คณะทำงานหรือทีมงานที่รับผิดชอบในการจัดการ ตามแผนอย่างเหมาะสม เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- เพื่อกำหนดแนวทางในการแจ้งและสื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม
- เพื่อให้มั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความปลอดภัย
- เพื่อจัดเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ (ระบบงาน ข้อมูล บุคลากร) รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ กระบวนการดำเนินการธุรกิจหลักสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักจากการปฏิบัติงาน กรณีเกิดเหตุภัยพิบัติ

ขอบเขต

แผน BCP จัดทำขึ้นเพื่อกอบกู้เฉพาะระบบงานหลักของการประปานครหลวง โดยครอบคลุมผลกระทบ จากเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดความเสียหายที่มีลักษณะเป็นความเสียหายทางกายภาพ (Physical Damage) ที่ เกิดขึ้น ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานเสียหายหรือถูกทำลาย ระบบการทำงานล่มหรือถูกทำลาย โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เมื่อมีการประเมินว่าไม่สามารถใช้ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักได้ ตั้งแต่ 1 วัน เป็นต้นไป ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ บัญชาการภาวะฉุกเฉินในการประกาศภาวะฉุกเฉิน และจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านสถานที่ ทรัพยากร และวิธีปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 2	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ตารางกระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการปฏิบัติงานทั้งหมด ของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล	เป็นกระบวนการหลัก / ไม่เป็นกระบวนการหลัก
ระบบข้อมูลผู้ใช้น้ำ (CIS)	เป็นกระบวนการหลัก
ระบบ SAP	เป็นกระบวนการหลัก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เป็นกระบวนการหลัก
ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (Web PM)	เป็นกระบวนการหลัก
ระบบบริหารจัดการสารเคมี (CMS)	เป็นกระบวนการหลัก
ระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (WLMA)	เป็นกระบวนการหลัก
ระบบชำระค่าน้ำประปาผ่าน Internet (E-service)	เป็นกระบวนการหลัก
ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)	เป็นกระบวนการหลัก
ระบบบันทึกข้อมูลผลิตและส่งน้ำ (AquaDAT)	เป็นกระบวนการหลัก


หมายเหตุ: ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (Web PM) ระบบบริหารจัดการสารเคมี (CMS) ระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (WLMA) ระบบชำระค่าน้ำประปาผ่าน Internet (E-service) ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) และระบบบันทึกข้อมูลผลิตและส่งน้ำ (AquaDAT) ไม่อยู่ในขอบเขตการขอใบรับรองมาตรฐานสากลสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

ตารางแสดงเวลาที่คาดหวังในการกอบกู้และลำดับความสำคัญในการกอบกู้ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ธุรกรรมที่สำคัญของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล (Critical Business Functions)	RPO (ระยะเวลา สูงสุดที่ยอมให้ ข้อมูลเสียหาย)	RTO (ระยะเวลา สูงสุดที่หยุด ดำเนินงาน)
1	ระบบข้อมูลผู้ใช้น้ำ (CIS)	4 Hrs	4 Hrs
2	ระบบ SAP	4 Hrs	4 Hrs
3	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4 Hrs	4 Hrs
4	ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (Web PM)	4 Hrs	4 Hrs
5	ระบบบริหารจัดการสารเคมี (CMS)	4 Hrs	4 Hrs
6	ระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (WLMA)	4 Hrs	4 Hrs
7	ระบบชำระค่าน้ำประปาผ่าน Internet (E-service)	4 Hrs	4 Hrs
8	ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)	4 Hrs	4 Hrs
9	ระบบบันทึกข้อมูลผลิตและส่งน้ำ (AquaDAT)	4 Hrs	4 Hrs

หมายเหตุ: ธุรกรรมที่สำคัญ (Critical Business Functions) หมายถึง ธุรกรรมซึ่งหากมีการหยุดชะงัก อาจส่งผลกระทบต่อด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านชื่อเสียง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกฎหมาย/กฎระเบียบ ด้านการดำเนินงาน และด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยของการประปานครหลวง อย่างมีนัยสำคัญ

ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหาย (Recovery Point Objective: RPO) หมายถึง จุดที่จะนำข้อมูลมาใช้ในการกิจกรรมการกู้คืนเพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินงานได้

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 3	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ระยะเวลาสูงสุดที่หยุดดำเนินงาน (Recovery Time Objective: RTO) หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมหรือกระบวนการกลับสู่สภาวะปกติ

สมมติฐานในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

การจัดทำแผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่องของการประปานครหลวง ได้พัฒนาขึ้นบนสมมติฐานดังต่อไปนี้


- เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินในกรณีต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบหลัก ประกอบด้วยสถานที่ปฏิบัติงาน ระบบงาน อุปกรณ์ หรือระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักได้ ในขณะที่สถานที่ ระบบงาน และอุปกรณ์ของศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองไม่ได้รับผลกระทบ
- คณะบุคคลที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP มีความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนเป็นอย่างดี และต้องยังคงอยู่เพื่อทำหน้าที่ หรือตัดสินใจ
- ต้องมีการจัดทำกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงานที่ไม่ต้องใช้ระบบงาน (Manual Workaround) เพื่อเป็นทางเลือกให้สามารถปฏิบัติในกรณีที่ระบบงานสารสนเทศขัดข้อง
- ทรัพยากรที่ต้องการและวางแผนไว้เพื่อใช้กอบกู้ต้องมีอยู่ และ/หรือ สามารถจัดซื้อได้ทันเวลา
- ผู้ให้บริการภายนอกจะต้องสามารถให้บริการแก่การประปานครหลวงได้อย่างทันเวลา
- ผู้ใช้ (User) ที่สำนักงานใหญ่ได้รับความเสียหาย ให้สามารถเข้าปฏิบัติงานที่หน่วยงานสาขา โดยใช้ Facilities ของสาขา
- แผนฉบับนี้สามารถรองรับการปฏิบัติงานของการประปานครหลวง ได้ประมาณ 2 สัปดาห์ หากมีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการสำรองมากกว่า 15 วัน ศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นเพิ่มเติม
- ข้อมูลสำรอง (Information Backup) ที่สามารถกอบกู้ได้จะเป็นข้อมูล ณ สิ้นวันทำการ ก่อนเกิดเหตุการณ์ 4 ชั่วโมง นับจากวันที่เกิดเหตุการณ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายของแผน BCP

- มีการจัดทำวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- มีการทบทวนในเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการเกิดหยุดชะงักของการดำเนินงานที่มีนัยสำคัญในการดำเนินการธุรกิจเกิดขึ้น
- มีการฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- มีการทดสอบและปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบจากการทดสอบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

การใช้งานของแผนรองรับ BCP

1. แผน BCP จะถูกประกาศใช้หรือประกาศยกเลิกโดยศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย ผู้บัญชาการ รองผู้บัญชาการ
2. แนวทางในการพิจารณาประกาศใช้แผนรองรับ BCP จะใช้กับเหตุการณ์ที่จะก่อให้เกิดผลกระทบหลัก ดังนี้

	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	
	ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง		
หน้าที่ : 4		ปรับปรุงครั้งที่ : 13

- ผลกระทบด้านสถานที่ทำงาน ทำให้สถานที่ปฏิบัติงานเสียหาย ไม่สามารถเข้าถึงอาคารสถานที่ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตพื้นที่ เป็นเหตุให้ดำเนินงานตามปกติของการประปานครหลวง เกิดการสะดุดหรือหยุดชะงัก ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นระยะเวลาเกินกว่า 4 ชั่วโมงขึ้นไป
- ผลกระทบด้านระบบงานคอมพิวเตอร์ เครือข่าย และสารสนเทศได้รับความเสียหายทั้งหมด หรือบางส่วน ทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ผลกระทบด้านบุคลากร โดยเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือเหตุชุมนุมประท้วงอาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อชีวิต โดยมีสาเหตุจาก ความเสี่ยงจากโครงสร้างของอาคารเสียหาย สภาพแวดล้อม เป็นอันตรายต่อชีวิตและสุขภาพ เป็นต้น

การให้ข่าวสารแก่สื่อเกี่ยวกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและการเกิดเหตุชุมนุมประท้วง

การให้ข่าวสารแก่สื่อเกี่ยวกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและการเกิดเหตุชุมนุมประท้วง จะกระทำได้โดยผู้บัญชาการหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเท่านั้น


การจัดเก็บแผน

ลำดับที่	จัดเก็บไว้ที่	ผู้เก็บ	วันที่จัดเก็บ
1	ชวก.(ท)	ชวก.(ท)	วันที่ลงนามในแผน
2	ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล	ผอ.ผคท.	วันที่ลงนามในแผน

การทดสอบแผน

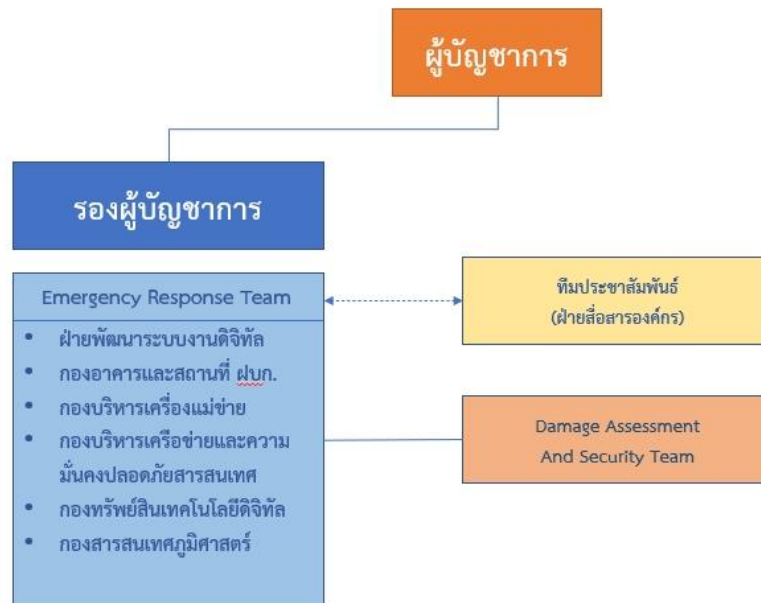
การทดสอบแผน BCP เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเพื่อให้ทราบถึงปัญหาเพื่อนำมาปรับปรุงทบทวนแผน BCP ให้มีความเหมาะสมและสามารถฟื้นฟูสภาพการปฏิบัติงานของกิจกรรมสำคัญในระยะเวลาที่กำหนด โดยกำหนดประเภทของการทดสอบ ระยะเวลา และความถี่ที่ต้องดำเนินการทดสอบ ดังนี้

ประเภทของการทดสอบ	ความถี่ในการทดสอบ
การทดสอบอย่างเต็มรูปแบบธุรกิจ	ปีละ 1 ครั้ง หรือหลังจากการทดสอบองค์ประกอบของแผนเสร็จสมบูรณ์

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ		หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
			ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง		มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
			หน้าที่ : 5	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

โครงสร้างคณะทำงาน BCP ภาวะฉุกเฉิน

ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉิน



หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานการณ์ภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉิน

ผู้บัญชาการภาวะฉุกเฉิน: มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- ประกาศใช้แผนฉุกเฉิน
- ประกาศยกเลิกภาวะฉุกเฉิน
- พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจาก Emergency Response Team และตัดสินใจดำเนินการหรือสั่งการในการโต้ตอบสถานการณ์หรือแก้ไขปัญหา


รองผู้บัญชาการภาวะฉุกเฉิน:

เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บัญชาการ

Emergency Response Team

กลุ่มเจ้าหน้าที่สายงานเทคโนโลยีดิจิทัล ฝ่ายบริการกลาง ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่รับผิดชอบในสถานการณ์ฉุกเฉิน ดังนี้

- รับแจ้งเหตุการณ์จากผู้พบเหตุการณ์
- แจ้งเหตุฉุกเฉินให้พนักงานทุกคนทราบ

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 6	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และรายงานผลการดำเนินงานตามคำสั่งของผู้บัญชาการภาวะฉุกเฉินเป็นระยะๆ แก่ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉิน
- รับคำสั่งการจากผู้บัญชาการภาวะฉุกเฉินไปปฏิบัติ
- ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับและแก้ไขสถานการณ์

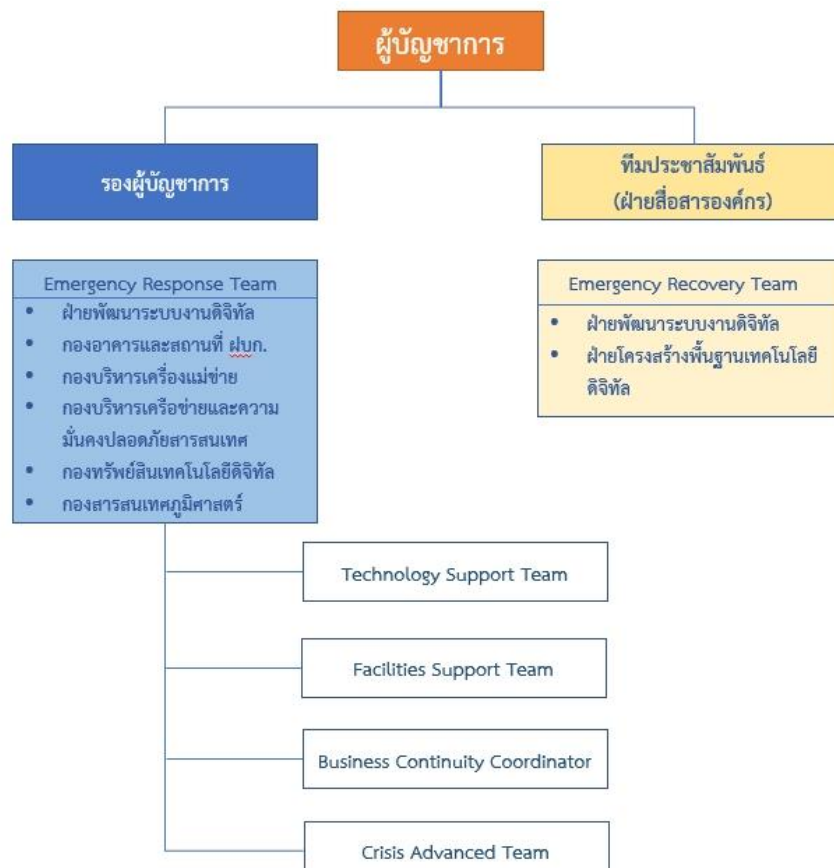
ทีมงานประชาสัมพันธ์


มีหน้าที่รับข้อมูลจากศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉิน จัดเตรียมและประมวลข้อมูลให้พร้อมในการประชาสัมพันธ์ แถลงข่าวและประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ พร้อมทั้งรวบรวมและประมวลข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่ได้รับจากผู้เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไป เพื่อเสนอต่อศูนย์บัญชาการ

Damage Assessment and Security Team:

กลุ่มเจ้าหน้าที่สายงานเทคโนโลยีดิจิทัลและฝ่ายบริการกลาง มีหน้าที่ในการสำรวจและประเมินความเสียหายของอาคารทรัพย์สิน เพื่อรายงานให้ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินทราบ และให้เห็นเกี่ยวกับความสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้หรือไม่ หรือควรร้ายไปปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง รวมถึงดูแลด้านการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการคลี่คลายปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ฉุกเฉิน และควรเป็นกลุ่มบุคคลที่เคยผ่านการอบรม และเชี่ยวชาญในการจัดการปัญหาในช่วงเหตุการณ์วิกฤตเป็นอย่างดี

ศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง



	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 7	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานการณ์ภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉิน

ผู้บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง: ขว.(ท) หรือผู้ได้รับมอบหมายมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- ประกาศใช้แผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- ประกาศย้ายสถานที่ทำการหลักไปสถานที่ทำการสำรอง และประกาศย้ายสถานที่ทำการสำรองไปสถานที่ทำการหลัก
- พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจาก Business Recovery Team เพื่อตัดสินใจดำเนินการหรือสั่งการในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

รองผู้บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง:

เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บัญชาการ

ทีมงานประชาสัมพันธ์

มีหน้าที่รับข้อมูลจากศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จัดเตรียมและประมวลผลข้อมูลให้พร้อมในการประชาสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนและประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ พร้อมทั้งรวบรวมและประมวลผลที่เป็นประโยชน์ที่ได้รับจากผู้เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไป เพื่อเสนอต่อศูนย์บัญชาการ

Emergency Response Team

กลุ่มเจ้าหน้าที่สายงานเทคโนโลยีดิจิทัล ฝ่ายบริการกลาง ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่รับผิดชอบในภาวะฉุกเฉิน ดังนี้


- รับแจ้งเหตุการณ์จากผู้พบเหตุการณ์
- แจ้งเหตุฉุกเฉินให้พนักงานทุกคนทราบ
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และรายงานผลการดำเนินงานตามคำสั่งของศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินเป็นระยะๆ แก่ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉิน
- รับคำสั่งการจากศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินไปปฏิบัติ
- ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับและแก้ไขสถานการณ์

■ **Technology Support Team:**

กลุ่มเจ้าหน้าที่ตัวแทนของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความรู้ด้านระบบงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้ง Hardware platform ระบบเครือข่าย และ Application ต่างๆ มีหน้าที่รับผิดชอบในการกอบกู้และฟื้นฟูระบบงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สำคัญต่อการดำเนินงานหลักในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และระหว่างการประชุม BCP นั้น Technology Support Team จะให้การสนับสนุนศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อแก้ไขปัญหา และเตรียมการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก-สำรอง

■ **Facilities Support Team:**

กลุ่มเจ้าหน้าที่ตัวแทนของฝ่ายพัฒนาระบบงานดิจิทัล มีหน้าที่ในการสนับสนุนการเตรียมการเรื่องอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองและศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ		หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
			ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง		มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
			หน้าที่ : 8	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

■ **Business Continuity Coordinator: (BC Coordinator)**

เป็นเจ้าหน้าที่ของฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกระบวนการ BCP และขั้นตอนการปฏิบัติงานของฝ่ายเป็นอย่างดี มีหน้าที่ประสานงานในการประกาศใช้แผนฉุกเฉิน รวมทั้งดูแลเรื่องการแจ้งการเคลื่อนย้ายพนักงาน และการเตรียมรายการสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น (Offsite Storage Facility) ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง รวมถึงประสานงานกับทีมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าสิ่งที่สนับสนุนการปฏิบัติงานสามารถกลับมาได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

■ **Crisis Advanced Team:**

เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ตัวแทนของฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ที่มีหน้าที่ในการเดินทางไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองล่วงหน้า เพื่อให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและเตรียมความพร้อมของสถานที่ รวมทั้งตรวจสอบความสามารถในการปฏิบัติงานของ เครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับรองรับการทำงานของทีม Emergency Response Team


Business Recovery Team

เจ้าหน้าที่ของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานหลักของฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเป็นอย่างดี มีหน้าที่ รับผิดชอบดูแล เพื่อจัดการให้ระบบงานหลัก ให้สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องในขณะเกิดเหตุฉุกเฉิน ดังนี้

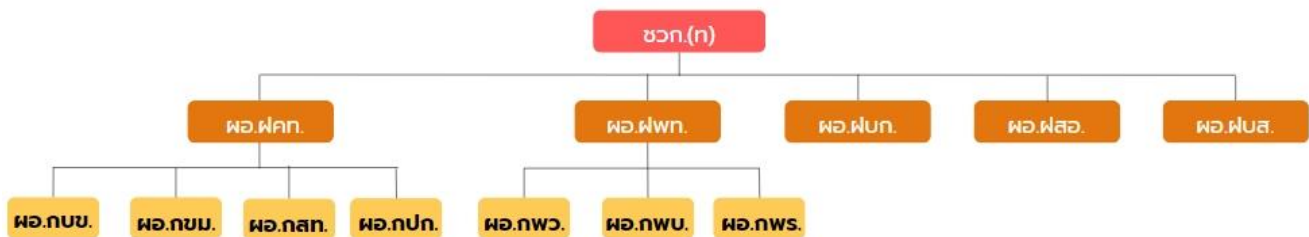
- พัฒนา กำหนดวิธีขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยวิธี Manual สำหรับเป็นทางเลือกในการปฏิบัติงานในกรณีที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองยังไม่มีระบบงาน
- กอบกู้งานหลักในแต่ละด้านของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัลให้สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่องในขณะเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ประเมินความเสี่ยง และวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ และร่วมพิจารณาระยะเวลาสูงสุดที่ยอมรับได้ของกิจกรรมต่างๆ รวมถึง การจัดลำดับความสำคัญในการกอบกู้กิจกรรมหลัก
- เข้าร่วมการทดสอบตามระยะเวลาที่กำหนด และสอบทานผลการทดสอบ รวมถึงทบทวนแผนรองรับ BCP ของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล และวิธีปฏิบัติงาน

Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศใช้แผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 9	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

แผนผังแสดงลำดับการแจ้งและติดต่อสื่อสาร (Call Tree)




ผังแสดงลำดับการแจ้งและติดต่อสื่อสาร (Call Tree) เป็นกลยุทธ์ในการวางแผนการสื่อสารกับพนักงานผู้เกี่ยวข้องภายในฝ่าย โดย “Call Tree” สามารถมีวิธีการได้หลายรูปแบบ โดยมีหลักการเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

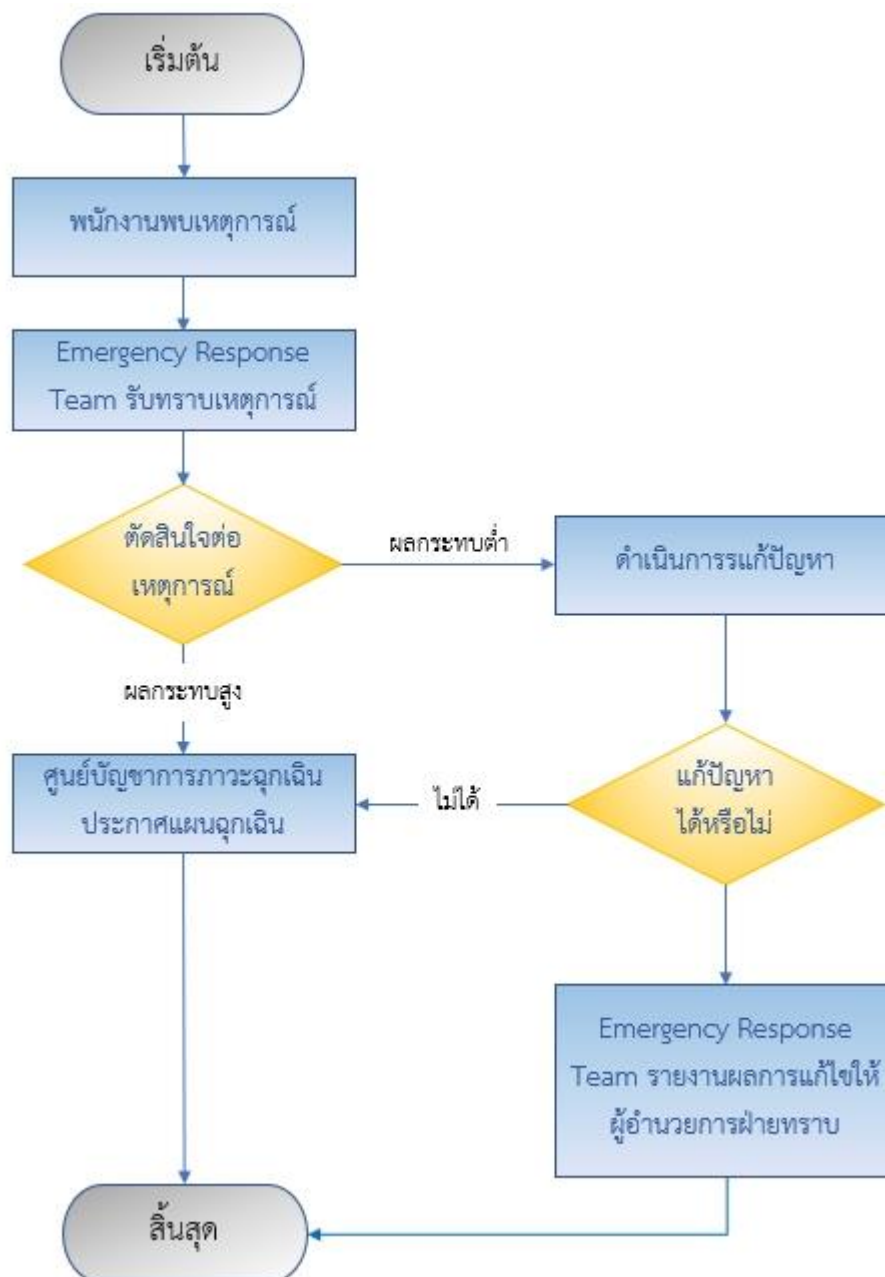
- เมื่อผู้บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ได้รับแจ้งการประกาศสถานการณ์ภัยพิบัติจะต้องโทรแจ้งไปยัง BC Coordinator เพื่อดำเนินการโทรแจ้งตามลำดับที่กำหนดในแผนผัง (Call Tree)
- ผู้รับผิดชอบในการประสานงานในแต่ละหน่วยงาน แจ้งข้อมูลให้พนักงานที่อยู่ในหน่วยงานทราบและรายงานผลการติดต่อให้กับ BC Coordinator
- BC Coordinator รายงานผลการติดต่อให้กับผู้บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- แนวทางสำหรับการแจ้งเหตุ :
 - ห้ามพนักงานทุกคนให้ข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉินประทุ้งแก่สาธารณชนและสื่อต่างๆ
 - ถ้าผู้รับสายไม่ใช่ผู้ที่ต้องการติดต่อด้วย ห้ามแจ้งเรื่องเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติแก่ผู้รับสายและให้แจ้งพนักงานในลำดับถัดไปหรือผู้ทำการแทน


การแจ้งและสื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้องในการประกาศใช้แผนรองรับ BCP (Notification and Activation)

ในขั้นตอนนี้ เป็นขั้นตอนแรกในการเริ่มต้นสำหรับการตัดสินใจประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (BCP) โดยเริ่มจากขั้นตอนของการประเมินความเสียหายจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน การพิจารณาตัดสินใจประกาศใช้แผนรองรับ BCP และการเริ่มปฏิบัติงานของทีมงานที่ได้รับมอบหมาย (Emergency Response Team) เพื่อกอบกู้การปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง โดยมีความรับผิดชอบในการทำให้ธุรกรรมที่สำคัญ (Critical Business Function) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ		หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
			ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง		มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
			หน้าที่ : 10	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ขั้นตอนการประกาศใช้แผนรองรับ BCP




	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 11	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

การประกาศใช้แผนรองรับ BCP

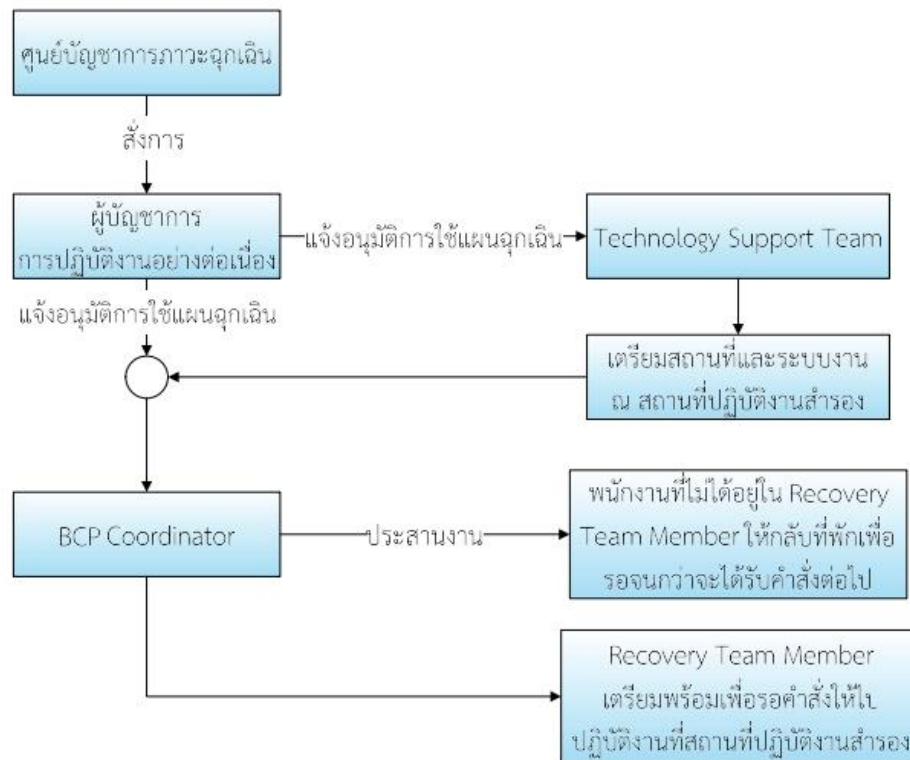
แนวทางในการพิจารณาการขออนุมัติประกาศใช้แผนรองรับ BCP ดังนี้:

ระดับ	เหตุการณ์	แนวทางดำเนินการ	บุคคลที่เกี่ยวข้อง	แผนรองรับ
ต่ำ	ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามปกติ	แจ้งผู้บังคับบัญชาระดับกอง	พนักงานภายในกอง	แผนรองรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
กลาง	เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อทรัพย์สินหรือการปฏิบัติงานแต่ยังอยู่ในภาวะที่สามารถแก้ไขได้	แจ้งผู้บังคับบัญชาระดับฝ่าย	พนักงานภายในฝ่าย	แผนรองรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
สูง	เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อทรัพย์สินหรือการปฏิบัติงานอย่างร้ายแรงทำให้หน่วยงานไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ตามปกติ	พิจารณาเสนอขออนุมัติใช้แผนฉุกเฉิน (BCP)	ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)
วิกฤติ	เกิดอัคคีภัยหรือวินาศภัยหรือเหตุชุมนุมประท้วง	อพยพพนักงานและขออนุมัติใช้แผนฉุกเฉิน (BCP)	ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)

เมื่อ Emergency Response Team ได้รับแจ้งการเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้น และทำการประเมินสถานการณ์ หากเป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบสูงต่อระบบงานหลักของการประปานครหลวง ให้รายงานต่อศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อประกาศใช้แผนรองรับ BCP


	Procedure document : เอกสารกระบวนการ		หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
			ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง		มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
			หน้าที่ : 12	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

การดำเนินการของศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง



หลังการอนุมัติให้ประกาศใช้แผนรองรับ BCP

ขั้นตอนที่ Task Ref.	รายละเอียดของงาน (Tasks)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (Staff Assigned)	อ้างอิงเอกสาร
B101	ติดต่อและประสานงานกับผู้ดูแลศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองเพื่อดำเนินการขอเข้าปฏิบัติงานภายในศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	Technology Support Team	
B102	ทีมงานที่เกี่ยวข้องต้องเดินทางไปปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ส่วนพนักงานที่ไม่ได้อยู่ใน Business Recovery Team ให้กลับที่พักเพื่อรอจนกว่าจะได้รับคำสั่งต่อไป	Business Recovery Team	
B103	หากไม่สามารถติดตามพนักงานบางส่วนใน Business Recovery Team ได้ ให้ BC Coordinator ดำเนินการติดตามพนักงานอื่นมาเสริมแทนให้ครบถ้วนตามแผน	BC Coordinator	


	Procedure document : เอกสารกระบวนการ		หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
			ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง		มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
			หน้าที่ : 13	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ขั้นตอนการเริ่มปฏิบัติแผนฉุกเฉิน



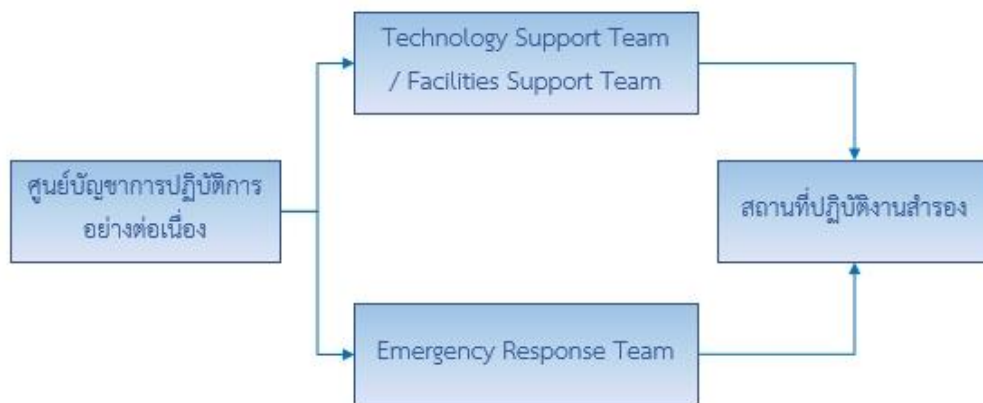
ขั้นตอนการเริ่มปฏิบัติงานแผนรองรับ BCP

ขั้นตอนที่ Task Ref.	รายละเอียดของงาน (Tasks)	ผู้ที่รับผิดชอบ (Staff Assigned)	อ้างอิงเอกสาร
B201	Technology Support Team เตรียมความพร้อมการเข้าปฏิบัติงานของ Business Recovery Team	Technology Support Team	
B202	Crisis Advance Team (CAT) เดินทางไปที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองเพื่อร่วมประสานงานกับ Technology Support Team ในการตรวจสอบความพร้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	Crisis Advance Team	
B203	Business Recovery Team เดินทางไปที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองเมื่อได้รับคำสั่งให้เคลื่อนย้ายไปปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง พร้อมด้วยเอกสาร อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	Business Recovery Team	
B204	Emergency Response Team ส่งเจ้าหน้าที่ไปดูแลรักษาความปลอดภัย พิทักษ์ทรัพย์สิน และสถานที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก ภายในขอบเขตที่สามารถทำได้ รวมทั้ง ติดต่อกับอาคาร ในกรณีมีผู้ที่สูญหายตามที่ได้แจ้งจากศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉิน	Emergency Response Team	
B205	ประเมินความเสียหายของสถานที่ทำงานหลัก รวมถึง อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ และระบบงาน ร่วมกับกองอาคารและสถานที่ และ ติดตามความคืบหน้าของสถานที่ทำงานหลักว่าจะสามารถเข้าใช้งานได้เมื่อใด เพื่อรายงานให้ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินทราบ	Damage Assessment & Securities Team (DAT) และ ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ		หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
			ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง		มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
			หน้าที่ : 14	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ขั้นตอนที่ Task Ref.	รายละเอียดของงาน (Tasks)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (Staff Assigned)	อ้างอิงเอกสาร
B206	เมื่อผู้บัญชาการภาวะฉุกเฉินแจ้งการอนุมัติการประกาศใช้แผน BCP โดย Technology Support Team เริ่มเตรียมการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองในด้านความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์และระบบงานต่างๆ	Technology Support Team	Disaster Recovery Plan (DRP) ของระบบงานหลัก


การเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรองสำหรับผู้ใช้ระบบงาน



ขั้นตอนที่ Task Ref.	รายละเอียดของงาน (Tasks)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (Staff Assigned)	อ้างอิงเอกสาร
B301	Emergency Response Team ให้จัดเตรียมการด้านความปลอดภัยของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และสอบทานการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	Emergency Response Team	
B302	Facilities Support Team จัดเตรียม/ตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ที่จำเป็น ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	Facilities Support Team	

แผนการปฏิบัติงาน (Recovery Operations) ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง

ในขั้นตอนนี้ จะเริ่มขึ้นเมื่อ Business Recovery Team เข้ามาปฏิบัติงาน ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง และจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบจนกระทั่งสามารถกลับคืนสู่การทำงานตามปกติ ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลักหรือสถานที่ปฏิบัติงานใหม่

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 15	ปรับปรุงครั้งที่ : 13


แนวทางการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

ในการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญหรืองานหลักขั้นต่ำจะกำหนดโดย Business Recovery Team ซึ่งเป็นผู้จัดลำดับความสำคัญของงานต่างๆ และในขณะเดียวกันก็ให้มีการระบุจำนวนพนักงานขั้นต่ำที่ต้องการในการทำงานดังกล่าว


ลำดับงานหลัก (Critical Business Functions)	ผู้รับผิดชอบและจำนวนพนักงานขั้นต่ำ	
	ผู้รับผิดชอบ	จำนวนพนักงาน
ระบบข้อมูลผู้ใช้น้ำ (CIS)	ผอ.กพร.ฝพท.	3
ระบบ SAP	ผอ.กพบ.ฝพท.	3
ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	ผอ.กสง.ฝพท.	3
ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (Web PM)	ผอ.กพว.ฝพท.	3
ระบบบริหารจัดการสารเคมี (CMS)	ผอ.กพว.ฝพท.	3
ระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (WLMA)	ผอ.กพว.ฝพท.	3
ระบบชำระค่าน้ำประปาผ่าน Internet (E-service)	ผอ.กพร.ฝพท.	3
ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)	ผอ.กสภ.ฝมส	3
ระบบบันทึกข้อมูลผลิตและส่งน้ำ (AquaDAT)	ผอ.กพว.ฝพท.	3

ขั้นตอนการเข้าปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง

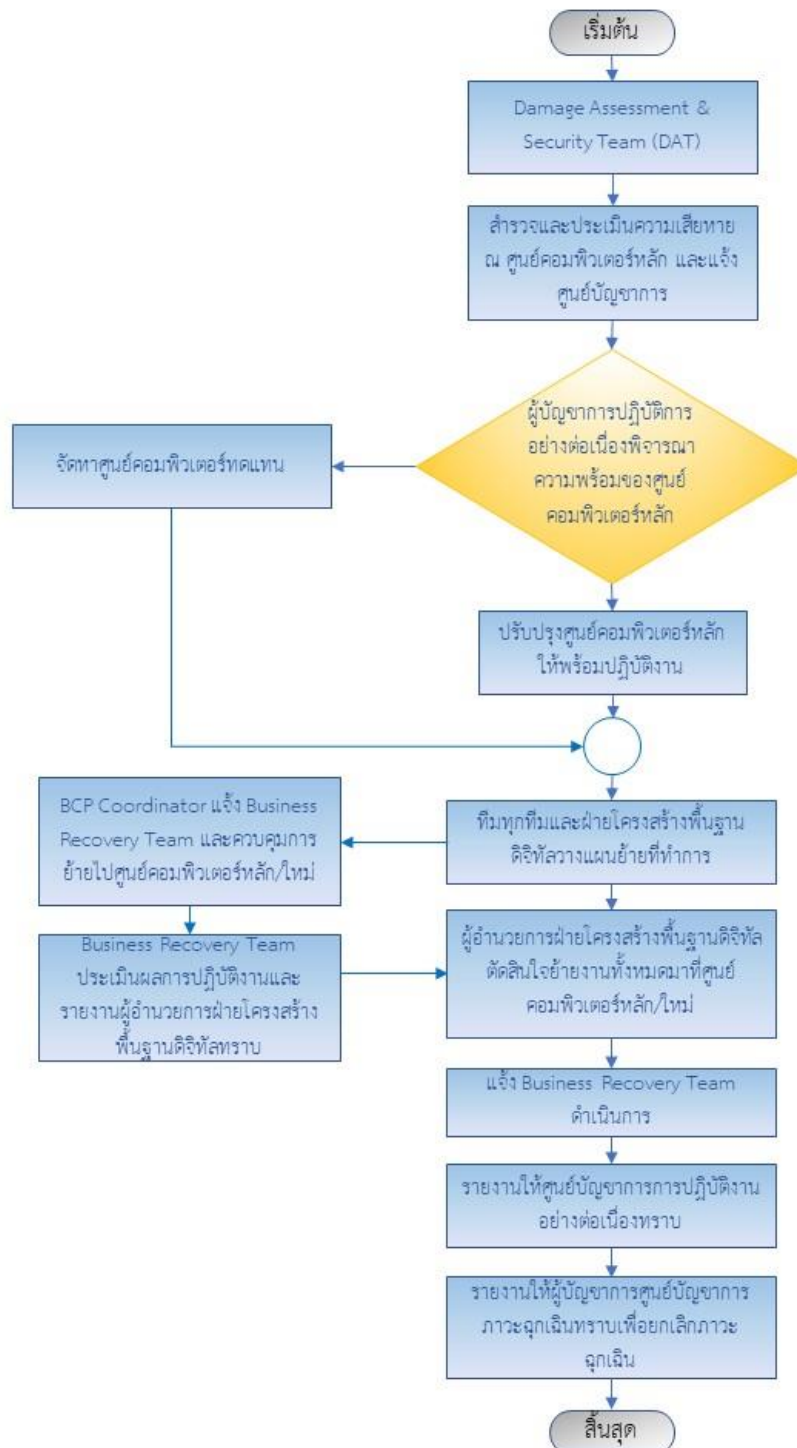
ขั้นตอนที่ Task Ref.	รายละเอียดของงาน (Tasks)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (Staff Assigned)	อ้างอิงเอกสาร
B401	BC Coordinator ประสานงานกับ Technology Support Team ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง และประสานงานเพื่อติดตามสถานะ การกู้ระบบ และรายงานให้ผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลทราบ	BC Coordinator	
B402	BC Coordinator ทำการติดตามผลการปฏิบัติงานว่ามีปัญหาใดที่ต้องการทรัพยากรอุปกรณ์เพิ่มเติมหรือไม่ เพื่อแจ้งให้ผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ติดต่อ Facilities Support Team เพื่อจัดซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติม (หากจำเป็น)	BC Coordinator และ Facilities Support Team	
B403	Business Recovery Team ตรวจสอบการใช้งานได้ของระบบหลัก ข้อมูลสำคัญ อุปกรณ์ที่จำเป็น รวมถึงตรวจสอบการเชื่อมต่อกับ	Business Recovery Team และ	


	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 16	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

<div> <div>ขั้นตอนที่</div> <div>Task Ref.</div> </div>	รายละเอียดของงาน (Tasks)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (Staff Assigned)	อ้างอิงเอกสาร
	ระบบภายนอก หากกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ให้ติดต่อ Technology Support Team และรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลทราบ	Technology Support Team	
B404	Business Recovery Team เปิดใช้ระบบสำรองและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่อยู่ในระบบสำรอง ก่อนประกาศให้ใช้ระบบสำรองแทน	Business Recovery Team	
B405	ประกาศใช้ระบบงานหลักที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองภายใน Recovery Time Objective (RTO) ที่กำหนดไว้ นับ ตั้งแต่ประกาศใช้แผนฉุกเฉิน	ผู้บัญชาการภาวะฉุกเฉิน	
B406	BC Coordinator รวบรวมปัญหาต่างๆ เพื่อรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลทราบ เพื่อสั่งการให้ Business Recovery Team นำไปดำเนินการแก้ไข รวมถึงนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาพิจารณาปรับปรุงในการประชุมทุกสัปดาห์ในช่วงเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และรายงานต่อผู้บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	BC Coordinator	
B407	รายงานสถานะล่าสุดต่อผู้บัญชาการภาวะฉุกเฉิน	ผู้บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	

	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	
	ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง		หน้าที : 17
		ปรับปรุงครั้งที่ : 13

การกลับเข้าใช้งานศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (Return to Data Center)




	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 18	ปรับปรุงครั้งที่ : 13


ขั้นตอนการกลับคืนสู่การทำงานปกติ

ในขั้นตอนนี้จะเริ่มเมื่อภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้ยุติแล้ว ต้องทำการวางแผนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าจะกลับไปทำงาน ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักอย่างไร หรือต้องดำเนินการสร้างสถานที่ปฏิบัติงานถาวรขึ้นทดแทน โดยเฉพาะการวางแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เรียบร้อยก่อนกลับไปทำงานตามปกติ โดยขั้นตอนนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อสามารถกลับไปทำงานทุกอย่างได้ครบถ้วนตามภาวะปกติและหยุดการทำงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองโดยสิ้นเชิง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

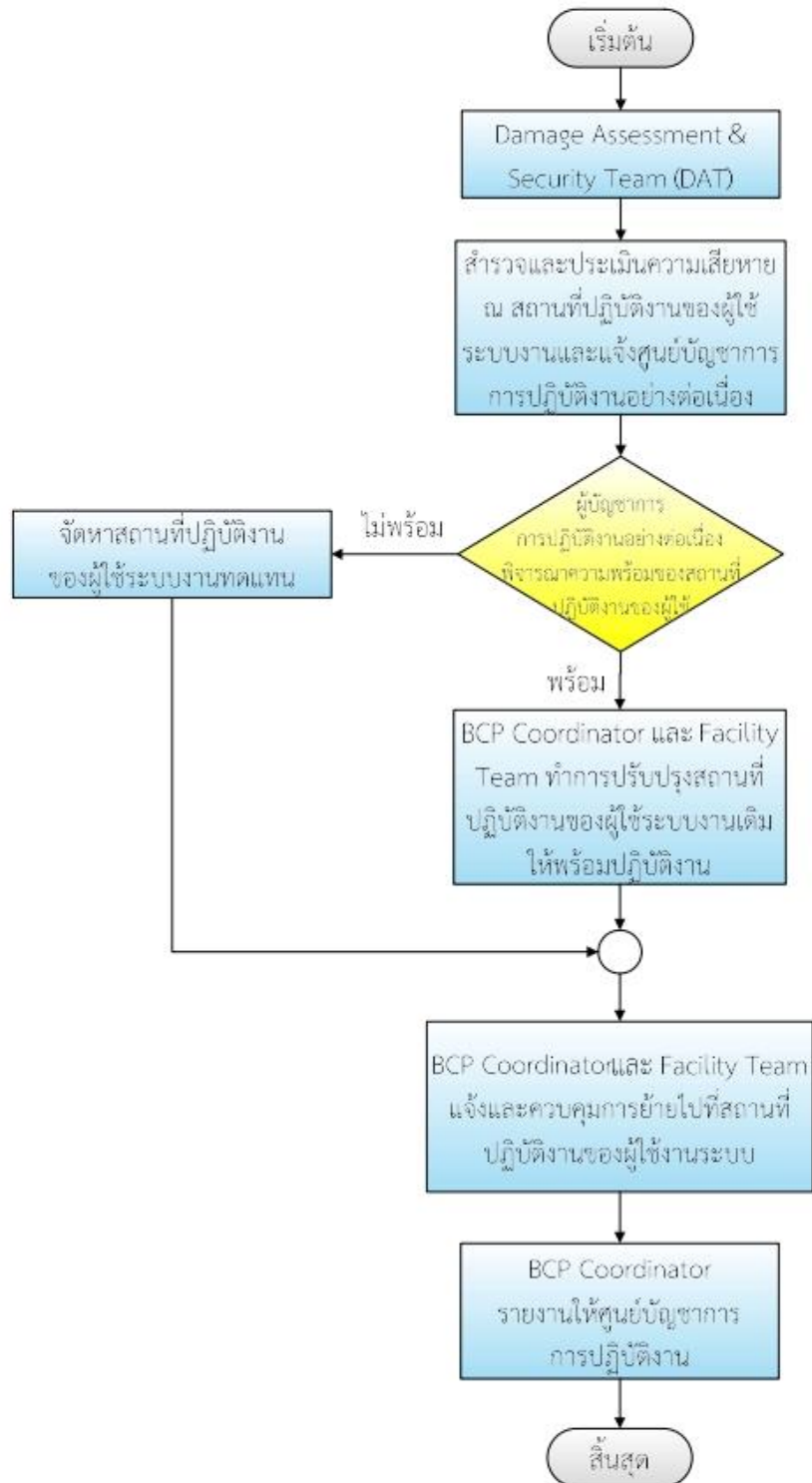
ขั้นตอนที่ Task Ref.	รายละเอียดของงาน (Tasks)	ผู้ที่รับผิดชอบ (Staff Assigned)	อ้างอิงเอกสาร
C101	Damage Assessment & Securities Team (DAT) เข้าทำการสำรวจ และประเมินความเสียหาย ความปลอดภัย สาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงความพร้อมในด้านต่างๆ และแจ้งให้ศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องพิจารณา	Damage Assessment & Securities Team (DAT)	
C102	ติดต่อประสานงานในการปรับปรุง / ซ่อมแซมสถานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักเดิม	Emergency Response Team	
C103	เมื่อทำการปรับปรุง / ซ่อมแซม สถานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก และได้รับแจ้งการยืนยันการกลับสู่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก Business Recovery Team ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการย้ายกลับสถานที่ปฏิบัติงานเดิม ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	Business Recovery Team	
C104	ผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล กำหนดหน้าที่หรือกำหนดตารางการปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน	ผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	
C105	Business Recovery Team ระบุข้อมูลสำคัญ / เอกสารสำคัญ ที่จะต้องทำการย้ายไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก และกำหนดวิธีและเวลาที่จะทำการย้ายเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ	Business Recovery Team	
C106	BC Coordinator แจ้งวันที่จะทำการย้ายให้พนักงานทุกคน รวมถึงพนักงานที่ไม่ได้มาปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองทราบ	BC Coordinator	
C107	ผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล / BC Coordinator เป็นผู้ควบคุมการย้ายจากศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองกลับไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก	ผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล /	


	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 19	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ขั้นตอนที่ Task Ref.	รายละเอียดของงาน (Tasks)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (Staff Assigned)	อ้างอิงเอกสาร
		BC Coordinator	
C108	Technology Support Team จะ Restore / Install ระบบงานและข้อมูล พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดของข้อมูลที่ได้ทำการ Back up ล่าสุด และผลการ Restore / Install ระบบงานและข้อมูล แจ้งให้ Business Recovery Team	Technology Support Team	
C109	Business Recovery Team ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีปัญหาหรือไม่ และรายงานผลให้ผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เพื่อตัดสินใจว่าจะดำเนินการย้ายงานทั้งหมดกลับมายังศูนย์คอมพิวเตอร์หลักหรือไม่	Business Recovery Team	
C110	เมื่อทุกระบวนการของฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลมีความพร้อมในทุกด้าน ให้เริ่มปฏิบัติงานตามปกติ และหยุดการทำงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	Business Recovery Team	
C111	BC Coordinator รวบรวมปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นตั้งแต่การเริ่มต้นย้าย จนกระทั่งหยุดการทำงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง เพื่อรายงานให้ผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลทราบ และนำไปปรับปรุงแก้ไขแผน BCP ต่อไป	BC Coordinator	
C112	ผู้บัญชาการการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องแจ้งให้ผู้บัญชาการภาวะฉุกเฉินทราบ เพื่อยกเลิกภาวะฉุกเฉิน	ผู้บัญชาการ การปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง	

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 20	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

การกลับเข้าใช้งานของผู้ใช้ระบบงาน




	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 21	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ขั้นตอนการกลับคืนสู่การทำงานปกติของผู้ใช้งานระบบ

ในขั้นตอนนี้จะเริ่มเมื่อภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้ยุติแล้ว ต้องทำการวางแผนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าจะกลับไปทำงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานอย่างไร หรือต้องดำเนินการสร้างสถานที่ปฏิบัติงานถาวรขึ้นทดแทน โดยเฉพาะการวางแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เรียบร้อยก่อนกลับไปทำงานตามปกติ โดยขั้นตอนนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อสามารถกลับไปทำงานทุกอย่างได้ครบถ้วนตามภาวะปกติ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ Task Ref.	รายละเอียดของงาน (Tasks)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (Staff Assigned)	อ้างอิงเอกสาร
D101	Damage Assessment & Securities Team (DAT) เข้าทำการสำรวจ และประเมินความเสียหาย ความปลอดภัย สาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงความพร้อมในด้านต่างๆ และแจ้งให้ศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องพิจารณา	Damage Assessment & Securities Team (DAT)	
D102	ติดต่อประสานงานในการปรับปรุง / ซ่อมแซมสถานที่ปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานระบบเดิม	Emergency Response Team	
D103	เมื่อทำการปรับปรุง / ซ่อมแซม สถานที่ปฏิบัติงานผู้ใช้งานระบบ และได้รับแจ้งการยืนยันการกลับสู่สถานที่ปฏิบัติงานผู้ใช้งานระบบ	BC Coordinator และ Facility Team	
D104	ผู้ใช้งานระบบระบุข้อมูลสำคัญ / เอกสารสำคัญ ที่จะต้องทำการย้ายไปยังสถานที่ปฏิบัติงานผู้ใช้งานระบบ และกำหนดวิธีและเวลาที่จะทำการย้ายเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ	ผู้ใช้งานระบบ	
D105	แจ้งวันที่ที่จะทำการย้ายให้ผู้อำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง	PR Team	
D106	BC Coordinator และ Facility Team ควบคุมการย้ายไปที่สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ใช้งานระบบ	BC Coordinator และ Facility Team	
D107	BC Coordinator รายงานให้ศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	BC Coordinator	

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 22	ปรับปรุงครั้งที่ : 13


Checklist การดำเนินการของแผนรองรับ BCP

จัดทำเพื่อให้ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนรองรับ BCP ใช้ในการสอบทานความครบถ้วนของการดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดไว้ และเพื่อเป็นประโยชน์ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานของ Business Recovery Team ในการประชุมทุกสัปดาห์ในช่วงเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉินทั่วประเทศ เพื่อพิจารณาทบทวนในประเด็นที่สำคัญที่กำหนดไว้ในรายการทดสอบ

รายการ Checklist สำหรับขั้นตอนการประกาศใช้แผนรองรับ BCP (Activation & Notification)

โดยเป็นขั้นตอนที่เริ่มต้นจากการตัดสินใจประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของหน่วยงาน และดำเนินการต่อเนื่องไปจนกระทั่งสายงานเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถเข้าปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง โดยมีความรับผิดชอบในการทำให้ธุรกรรมที่สำคัญ (Critical Business Functions) สามารถกลับมาดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง


รายการที่ต้องปฏิบัติใน ขั้นตอนการประกาศใช้แผนรองรับ BCP (Activation & Notification)	เวลาที่แล้วเสร็จ วันที่ / เวลา
1. ถ้าเกิดอัคคีภัย หรือวินาศภัย ที่มีผลต่อความปลอดภัยของพนักงาน ผู้นำและผู้ช่วยผู้นำอพยพจะต้องดำเนินการอพยพพนักงาน และเมื่อเคลื่อนย้ายไปยังจุดรวมพล ผู้รับผิดชอบเรื่องพนักงาน (Evacuation Personel) ต้องดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของพนักงานร่วมกับผู้นำและผู้ช่วยผู้นำอพยพและรายงานผลให้ BC Coordinator ทราบ	
2. ดำเนินการแจ้งเหตุภัยพิบัติต่อศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉิน เพื่อขออนุมัติประกาศใช้แผนรองรับ BCP (ตามคำแนะนำของ Damage Assessment & Securities Team)	
3. ได้รับแจ้งจากศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉิน ในการอนุมัติประกาศใช้แผนฉุกเฉิน และการเตรียมความพร้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	
4. BC Coordinator แจ้งให้ Crisis Advance Team (CAT) เดินทางไปประสานงานที่ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	
5. BC Coordinator แจ้ง Business Recovery Team เพื่อติดต่อให้เตรียมความพร้อมของพนักงานโดยการใช้ Call Tree	
6. ทีมงาน Business Recovery Team ทั้งหมดพร้อมที่จะเริ่มการปฏิบัติงานในขั้นที่ 2	

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 23	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

รายการ Checklist สำหรับขั้นตอนแผนการปฏิบัติงาน (Recovery Operations) ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง

ขั้นตอนที่ 2 เริ่มเมื่อ Emergency Response Team เข้ามารับผิดชอบในการปฏิบัติงานหลักที่สำคัญของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง และสิ้นสุดลงเมื่อสายงานเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถกลับคืนสู่การทำงานปกติ ณ สถานที่ปฏิบัติงานเดิมหรือสถานที่ปฏิบัติงานที่ได้กำหนดขึ้นใหม่

รายการที่ต้องปฏิบัติใน ขั้นตอนแผนการปฏิบัติงาน (Recovery Operations) ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	เวลาที่เริ่มปฏิบัติ วันที่ / เวลา
1. Crisis Advance Team แจ้งว่าเดินทางถึงศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	
2. Crisis Advance Team แจ้งว่าศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานแล้ว	
3. Business Recovery Team รายงานตัวเพื่อเข้าปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	
4. สามารถเริ่มปฏิบัติงานหลักที่สำคัญที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองได้ภายใน Recovery Time Objective (RTO) ที่กำหนดไว้	
5. Business Recovery Team ทำการตรวจสอบความพร้อมของระบบงาน และความถูกต้องของข้อมูล เพื่อกอบกู้ระบบงาน ข้อมูลและการเชื่อมต่อระบบงานต่างๆ ให้สามารถกลับมาปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	
6. เริ่มปฏิบัติงานหลักที่สำคัญได้ ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	
7. ติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกตามแผนรองรับ BCP ที่ได้กำหนดไว้อย่างครบถ้วน	
8. BC Coordinator รวบรวมปัญหาทั้งหมดที่เกิดขึ้น และรายงานให้กับผู้อำนวยการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลทราบ	
9. ทีม BCP ทั้งหมด และสถานที่ปฏิบัติงานเดิม หรือสถานที่ปฏิบัติงานที่สร้างใหม่มีความพร้อมที่จะเริ่มดำเนินการขั้นตอนที่ 3 การกลับคืนสู่การทำงานตามปกติ (Reconstitution)	


	Procedure document : เอกสารกระบวนการ		หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
			ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง		มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
			หน้าที่ : 24	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

รายการ Checklist สำหรับความพร้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง

สิ่งต่างๆ ที่พึงมี ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองควรมีทั้งในด้านที่เกี่ยวข้องกับระบบ IT หรือที่ไม่ใช่ระบบ IT มีรายละเอียดดังนี้

Non-IT Asset Requirements
จำนวนผู้ปฏิบัติงาน 18 คน
โต๊ะ - ชุด
เครื่องถ่ายเอกสาร - ชุด
ตู้เอกสาร - ตู้และตู้เซฟ - ชุด
โทรศัพท์ - เครื่อง


ทรัพยากรที่จำเป็น								
ระบบข้อมูลผู้ใช้ (CIS)	ระบบ SAP	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (Web PM)	ระบบบริหารจัดการสารเคมี (CMS)	ระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (WLMA)	ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)	ระบบชำระค่าน้ำประปาผ่าน Internet (E-service)	ระบบบันทึกข้อมูลผลิตและส่งน้ำ (AquaDAT)
อ้างอิงรายการทรัพยากรสืบตามเอกสารแบบฟอร์มการประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Risk Assessment)							Unix server ที่มี specification คือ CPU ตั้งแต่ 16 core ขึ้นไป RAM ตั้งแต่ 256 GB ขึ้นไป และ Hard Disk ตั้งแต่ 300 GB ขึ้นไป	Linux server ที่มี specification คือ CPU ตั้งแต่ 16 core ขึ้นไป RAM ตั้งแต่ 256 GB ขึ้นไป และ Hard Disk ตั้งแต่ 300 GB ขึ้นไป

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 25	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

รายการ Checklist สำหรับขั้นตอนการกลับคืนสู่การทำงานปกติ

ขั้นตอนนี้เริ่มเมื่อได้มีการพิจารณาว่าภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้ยุติและมีความปลอดภัยเพียงพอที่จะกลับไปทำงาน ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักได้ หรือมีการสร้างสถานที่ปฏิบัติงานถาวรขึ้นทดแทนและพร้อมที่จะให้พนักงานกลับเข้าไปทำงานได้ตามปกติ โดยขั้นตอนนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อสามารถทำงานทุกอย่างได้ครบถ้วนตามภาวะปกติและได้หยุดการทำงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ใช้ระบบงานสำรอง

รายการที่ต้องปฏิบัติในขั้นตอนที่ 3	เวลาที่แล้วเสร็จ วันที่ / เวลา
1. BC Coordinator ได้รับแจ้งจากศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องว่าศูนย์คอมพิวเตอร์หลักเดิม หรือศูนย์คอมพิวเตอร์หลักที่สร้างขึ้นใหม่ พร้อมให้พนักงานเข้าไปทำงานได้ตามปกติ	
2. การวางแผนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกลับไปทำงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักเดิม หรือศูนย์คอมพิวเตอร์หลักที่สร้างขึ้นใหม่ โดยเฉพาะการวางแผนด้าน IT	
3. Business Recovery Team ดำเนินการแจ้งให้ Emergency Response Team รวมทั้งพนักงานที่ยังไม่มาปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองทราบ	
4. BC Coordinator จัดตั้งทีมงานไปตรวจเช็คความพร้อมในการปฏิบัติงานของศูนย์คอมพิวเตอร์หลักเดิม หรือศูนย์คอมพิวเตอร์หลักที่สร้างขึ้นใหม่	
5. Business Recovery Team เริ่มทยอยย้ายกระบวนการทำงานต่างๆ ไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์หลักเดิม หรือศูนย์คอมพิวเตอร์หลักที่สร้างขึ้นใหม่	
6. Business Recovery Team รายงานผลการทำงานต่างๆ ว่าสามารถดำเนินได้ตามปกติ	
7. ดำเนินการย้ายพนักงานทั้งหมดไปปฏิบัติงานที่ยังศูนย์คอมพิวเตอร์หลักเดิม หรือศูนย์คอมพิวเตอร์หลักที่สร้างขึ้นใหม่ และหยุดการทำงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง	
8. BC Coordinator สรุปรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนต่อไป	

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565	
		หน้าที่ : 26	ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ภาคผนวก 1



Procedure document : เอกสารกระบวนการ

เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002

ประเภทเอกสาร : ภายใน

มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565

หน้าที่ : 27

ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ตารางหน้าที่ความรับผิดชอบ
ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉินและศูนย์บัญชาการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ										โทรศัพท์ (Mobile)
			ผู้บัญชาการ	รองผู้บัญชาการ	ทีมงานประชาสัมพันธ์	Emergency Response Team				Damage Assessment and Security Team	Emergency Response Team	Business Recovery Team	
						Technology Support Team:	Facilities Support Team	Business Continuity Coordinator: (BC Coordinator)	Crisis Advanced Team				
ผู้บัญชาการ													
1	นายปริพพร์ พินสุรงค์	ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีดิจิทัล)	✓										08 1659 0949
2	นายภาคภูมิ พิระชัย	ผู้อำนวยการฝ่าย (ผคท.)		✓									
3	นางนงนุช วงศ์กาฬสินธุ์	ผู้อำนวยการฝ่าย (ผพท.)		✓									
4	นายพันธ์รัช พยัคฆ์	ผู้อำนวยการฝ่าย (ผบก.)		✓									08 1455 5019
5	นางชวิศา วิรัตน์โยสินทร์	ผู้อำนวยการฝ่าย (ผสอ.)		✓	✓								08 5153 2899
กองบริหารเครื่องแม่ข่าย (กบข.ผคท.)													
6	นางกนกพร ลิขิตธนันท์	ผู้อำนวยการกอง				✓							08 1493 6465



Procedure document : เอกสารกระบวนการ

หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002

ประเภทเอกสาร : ภายใน

เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565

หน้าที่ : 28

ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ										โทรศัพท์ (Mobile)
			ผู้บัญชาการ	รองผู้บัญชาการ	ทีมงานประชาสัมพันธ์	Emergency Response Team				Damage Assessment and Security Team	Emergency Response Team	Business Recovery Team	
						Technology Support Team:	Facilities Support Team	Business Continuity Coordinator: (BC Coordinator)	Crisis Advanced Team				
7	น.ส.แววดาว อุดลย์พิจิตร	นักคอมพิวเตอร์ 6				✓						✓	08 1875 2754
8	นายมนตรี อภิรมย์วรการ	นักคอมพิวเตอร์ 6				✓			✓			✓	08 6986 8870
9	น.ส.วริษา ฐิตะปะการ	นักคอมพิวเตอร์ 5				✓						✓	09 7451 4945
10	นายณพล มงคลศิลป์	นักคอมพิวเตอร์ 5				✓						✓	08 5834 0792
กองบริหารเครือข่ายและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (กขม.ฝคท.)													
11	นายทรงศักดิ์ ศรีไธวัน	ผู้อำนวยการกอง				✓						✓	08 4917 5558
12	นายสุรบดี แก้วพ่วงเสก	นักคอมพิวเตอร์ 7				✓						✓	08 9418 9342
13	นายอภิเชษฐ์ วิหคโต	นักคอมพิวเตอร์ 6				✓			✓		✓	✓	08 1451 0242
14	นายสรกฤช อยู่รอด	นักคอมพิวเตอร์ 6				✓					✓	✓	08 1439 6545
15	นายทศพล วงศ์วัฒนานนท์	นักคอมพิวเตอร์ 6				✓					✓	✓	08 7677 7586
16	นายเฉลิมวุฒิ เทพสวัสดิ์	วิศวกร 5				✓					✓	✓	08 8010 2230
17	นายชลิตพล พานิช	นักบริหารงาน 5				✓					✓	✓	08 4978 5090



Procedure document : เอกสารกระบวนการ

หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002

ประเภทเอกสาร : ภายใน

เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565

หน้าที่ : 29

ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ										โทรศัพท์ (Mobile)
			ผู้บัญชาการ	รองผู้บัญชาการ	ทีมงานประชาสัมพันธ์	Emergency Response Team				Damage Assessment and Security Team	Emergency Response Team	Business Recovery Team	
						Technology Support Team:	Facilities Support Team	Business Continuity Coordinator: (BC Coordinator)	Crisis Advanced Team				
18	นายวันเฉลิม นิธิมณีรัตน์	นักคอมพิวเตอร์ 4				✓					✓	✓	
ส่วนสนับสนุนเทคโนโลยีดิจิทัล													
19	น.ส.ณิชาพัช อ้นอารี	หัวหน้าส่วน						✓					
20	นายธัชวีร์ ตั้งแต่ง	นักคอมพิวเตอร์ 5						✓					02 504 0123#1331
21	น.ส.อัมภิณี กลิ่นสง	นักคอมพิวเตอร์ 5						✓					02 504 0123#1332
22	นายธนาชนนท์ โดมทอง	นักคอมพิวเตอร์ 5						✓					02 504 0123#1333
23	นายพลชัย ไชยชิด	พนักงานสารสนเทศ 4						✓					08 1752 4285
กองทรัพย์สินเทคโนโลยีดิจิทัล													
24	นายบรรพต จันทรหอม	ผู้อำนวยการกอง				✓	✓			✓			0865645799
ส่วนบริหารศูนย์คอมพิวเตอร์													
25	นายพุดชง เขียวจันทร์	หัวหน้าส่วน				✓	✓			✓		✓	08 9826 9292
26	นายขวัญชัย จันทรสินทร	นักบริหารงาน 5				✓	✓			✓		✓	06 4082 3509
27	นางสาวชญานันท์ ธีรกร	นักคอมพิวเตอร์ 5				✓	✓			✓		✓	0632293626



Procedure document : เอกสารกระบวนการ

หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002

ประเภทเอกสาร : ภายใน

เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565

หน้าที่ : 30

ปรับปรุงครั้งที่ : 13

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ										โทรศัพท์ (Mobile)
			ผู้บัญชาการ	รองผู้บัญชาการ	ทีมงานประชาสัมพันธ์	Emergency Response Team				Damage Assessment and Security Team	Emergency Response Team	Business Recovery Team	
						Technology Support Team:	Facilities Support Team	Business Continuity Coordinator: (BC Coordinator)	Crisis Advanced Team				
กองพัฒนาระบบงานบริการสาขา (กพร.ฟพท.)													
28	นางศิริพัฒน์ คลองโคน	ผู้อำนวยการกอง				✓							08 9782 1750
30	น.ส.อาภรณ์ จันทราภิรมย์	หัวหน้าส่วน สพร.กพร.				✓							
31	นายอภิษฐา เจนจบ	หัวหน้าส่วน สพก.กพร.				✓							08 9452 3367
กองพัฒนาระบบงานบริหารจัดการองค์กร (กพบ.ฟพท.)													
32	นางเอี่ยมดาว พุฒวัฒนะ	ผู้อำนวยการกอง				✓							08 1422 7280
33	น.ส.ทศพร มิตรศิริสวัสดิ์	หัวหน้าส่วน สพง.กพบ.				✓							02 504 0123#1363
34	น.ส.ชุตินาถ กิจขุนทด	หัวหน้าส่วน สพบ.กพบ.				✓							09 2438 2111
กองพัฒนาระบบงานบริหาร(กพง.ฟพท.)													
35	นายธานินทร์ จตุพฤกษ์	ผู้อำนวยการกอง				✓							08 3850 9966
36	น.ส.ฐิติวิมล พุ่มโพธิ์	หัวหน้าส่วน สพท.1 กพง.											
37	นายทรงพล เจริญวิบูลย์พันธุ์	หัวหน้าส่วน สพท.2 กพง.				✓							08 3006 0271
38	น.ส.นภัสร์กมล ไชยวรรักษ์สกุล	หัวหน้าส่วน สพท.3 กพง.				✓							08 0919 4492



Procedure document : เอกสารกระบวนการ

หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002

ประเภทเอกสาร : ภายใน


เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

มีผลบังคับใช้วันที่ : 1 ตุลาคม 2565

หน้าที่ : 31

ปรับปรุงครั้งที่ : 13


ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ									โทรศัพท์ (Mobile)	
			ผู้บัญชาการ	รองผู้บัญชาการ	ทีมงานประชาสัมพันธ์	Emergency Response Team				Damage Assessment and Security Team	Emergency Response Team		Business Recovery Team
						Technology Support Team:	Facilities Support Team	Business Continuity Coordinator: (BC Coordinator)	Crisis Advanced Team				
กองพัฒนาระบบงานผลิตและวิศวกรรม (กพว.ฝพท.)													
38	นางมนต์ทิพย์ ตรีवासัย	ผู้อำนวยการกอง				✓							
39	นายปฐมพงศ์ พันนุรัตน์	หัวหน้าส่วน สพพ.กพว.				✓							08 9496 6380
40	นายอติเทพ บาลารี่	หัวหน้าส่วน สพว.กพว.				✓							08 3447 7898
กองสารสนเทศภูมิศาสตร์													
41	น.ส.ปรารถนา ชาญไชยศรี	ผู้อำนวยการกอง				✓							08 4103 7242
42	นายนวพล บัวอินทร์	หัวหน้าส่วน สพภ.1 กสภ.				✓							08 1885 6991
43	นายบรรลือ รดาการ	หัวหน้าส่วน สพภ.2 กสภ.				✓							
44	นายปัญญาวัฒน์ ศิริธรรม	หัวหน้าส่วน สภว.กสภ.				✓							

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 13 พฤษภาคม 2564	
		หน้าที่ : 32	ปรับปรุงครั้งที่ : 12

Check List สำหรับประเมินความเสี่ยง

1) การประเมินความเสี่ยงของสิ่งอำนวยความสะดวก ตารางประเมินความเสี่ยงของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของสถานที่

รายการ	ข้อคิดเห็น
<p><u>การเข้าใช้สถานที่</u></p> <p>อาคารจะต้องปิดกั้นหรือไม่ โดยพิจารณาความปลอดภัยของสถานที่</p>	
<p>หากสามารถเข้าถึงที่ทำงานหลักได้ ให้พิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้าง (ทั้งพื้นที่ในการปฏิบัติงานและพื้นที่ของระบบงานเทคโนโลยี) - พื้น - เพดาน - ผนังกำแพง - สาธารณูปโภค / บริการ <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบไฟฟ้า ● ระบบแสงสว่าง ● ระบบโทรศัพท์ ● ระบบการติดต่อสื่อสารข้อมูล ● ระบบประปา ● ระบบดับเพลิง ● ระบบรักษาความปลอดภัย ● ระบบไฟฟ้าสำรอง ● ลิฟต์ 	
<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์ใช้แรงไฟฟ้า <ul style="list-style-type: none"> เครื่องปรับอากาศ หลอดไฟ คอมพิวเตอร์ 	
<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์ให้กำลังไฟ <ul style="list-style-type: none"> อุปกรณ์ไฟฟ้าสำรอง (UPS) เครื่องปั่นไฟฟ้า 	

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 13 พฤษภาคม 2564	
		หน้าที่ : 33	ปรับปรุงครั้งที่ : 12

2) การประเมินความเสียหายด้านทรัพย์สินของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล

ใช้ส่วนนี้ในการประเมินสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เครือข่าย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ภัยพิบัติ

S/N	รายการ	รุ่น	หมายเลขเครื่อง/ รหัสทรัพย์สิน	ผู้ใช้งาน	สภาพการใช้งาน

3) เอกสารประกอบการประเมินความเสียหายของระบบต่างๆ

การประเมินความเสียหายด้านระบบงาน IT ของสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล (IT Infrastructure)


ผู้ใช้งาน	ชื่อระบบงาน	เจ้าหน้าที่ IT	โทรศัพท์	การใช้งาน

4) การประเมินความเสียหายของข้อมูลสำคัญ

ตารางนี้แสดงข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งต้องเก็บรักษาอยู่ในที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันมิให้สูญหายหรือถูกทำลาย โดยข้อมูลสำคัญนั้นประกอบด้วย:


- ข้อมูลสำคัญที่ต้องใช้ในการดำเนินธุรกิจ
- ข้อมูลสำคัญที่เป็นความลับ ซึ่งบันทึกในรูปแบบเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์
- เอกสารที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ เช่น หนังสือสัญญา

ประเภทเอกสาร	สถานที่จัดเก็บ	แหล่งที่มา	สภาพการใช้งาน	
			ใช้งานได้	ใช้งานไม่ได้

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 13 พฤษภาคม 2564	
		หน้าที่ : 34	ปรับปรุงครั้งที่ : 12

ตารางหน้าที่ความรับผิดชอบ และหมายเลขโทรศัพท์ Technology Support (external party provide service/support: vendors, request assistance)

ที่	ชื่อบริษัท	ชื่อบุคคล	โทรศัพท์	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1	บริษัท ดีเอ็กซ์พี จำกัด	นายสุนทร พยัคศรี	08 9899 9307	บำรุงรักษาระบบ SAP HW
2	บริษัท Portalnet จำกัด	Hot Line	08 2469 9287	บำรุงรักษาระบบ SAP SW
3	บริษัท ยิบอินซอย จำกัด	Hot Line	02 671 7040	บำรุงรักษาระบบ CIS, บำรุงรักษา CIS (Application)
4	บริษัท Comp Trading	ปิยมาศ เบญจางคประดิษฐ์	09 5371 7922	บำรุงรักษา Antivirus - Eset
5	บริษัท Ruth Victor	กัญญ์ศิริ ธนเกียรติกุลธร	080 250 3003	บำรุงรักษา Antivirus - Trend
6	บริษัท NetONE Network Solution	ฐิติวัฒน์ สิงห์ปรีธรรม	08 1808 1842	Firewall, Blue Coat, load balancer
7	บริษัท Advanced Information Technology	อัญญวัฒน์ จีระจิตกุล	09 4498 1367	- Main Switch, Main Router - Palo Alto, Cisco ISE - Extranet - Wireless
8	บริษัท ทีโอที จำกัด	สุมาลี สาสุข	08 1805 1725	บริการวงจรเช่า
9	บริษัท UIH	ศูนย์บริการ	02 831 1888	บริการวงจรเช่า
10	บริษัท FirstOne	สรพจน์ สุกกลาญจนนารณ์	08 125 86767	IPS, Centralized Log, Remote Help
11	บริษัท เคจี ดาต้าเซิร์ฟ	Call Center	02 576 1304-5	บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ (DC)
12	บริษัท ไซด์เพรพพารเซ็น	Call Center	02 591 5000	บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ (DR)
13	บริษัท ซีเอสพีเอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด	อลิสา ภาคินกรศิริญ	088-8568565, 02-5039243	บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า สำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ (UPS) (DC)
14	บริษัท ไดมอนด์ ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด	Call Center	02-6250888, 02-6260395	บำรุงรักษา PDU และรางไฟแบบบริหารจัดการได้ (DC, DR)
15	บริษัท Reliance	วิภาวี ลีละพงศ์ประสุต	08 4619 2897	DDoS
16	บริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด	Hotline	02-5549700	สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
17	บริษัท Stream I.T. Consulting Ltd.	ชุตติการ ชินะรัตนกุล	06 4229 9656	DWDM,WAF (web application firewall),บำรุงรักษาระบบ CCTV และ Access Control

	Procedure document : เอกสารกระบวนการ	หมายเลขเอกสาร : IS.PCD.002	
		ประเภทเอกสาร : ภายใน	
	เรื่อง แผนรองรับการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	มีผลบังคับใช้วันที่ : 13 พฤษภาคม 2564	
		หน้าที่ : 35	ปรับปรุงครั้งที่ : 12

18	บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	Call Center	02-9009121	บริการวงจรเช่า
19	บริษัท G-ABLE CO.,LTD.	วรวรรณ เพชรชุมแสง	08 5075 1403	ดูแลอุปกรณ์ NTP
20	บริษัท Bay Computing	พิชามญช์ ขวาวชัย	08 5169 6623	บำรุงรักษา External DNS (Hidden Master)
21	บริษัท Trio Access Co.,Ltd.	Hotline	02-7321386	บำรุงรักษา Core Switch, Core Router